

Comptes anuals del Grup CaixaBank 2022

Comptes anuals consolidats i Informe de Gestió consolidat que el Consell d'Administració, en la sessió de 16 de febrer de 2023, acorda elevar a la Junta General d'Accionistes.

Traducció dels comptes anuals emesos originalment en castellà En el cas de discrepància, preval la versió en castellà.

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditoria de comptes anuals consolidats emès per un auditor independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre els comptes anuals consolidats

Opinió

Hem auditat els comptes anuals consolidats de CaixaBank, S.A. (la Societat dominant) i les seves societats dependents (el Grup), que comprenen el balanç a 31 de desembre de 2022, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxos d'efectiu i la memòria, tots ells consolidats, corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup a 31 de desembre de 2022, així com dels seus resultats i fluxos d'efectiu, tots ells consolidats, corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb les Normes Internacionals d'Informació Financera, adoptades per la Unió Europea (NIIF-UE), i la resta de disposicions del marc normatiu d'informació financera que resulten d'aplicació en Espanya.

Fonament de l'opinió

Hem dut a terme la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya. Les nostres responsabilitats d'acord amb aquestes normes es descriuen més endavant en la secció *Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals consolidats* del nostre informe.

Som independents del Grup de conformitat amb els requeriments d'ètica, inclosos els d'independència, que són aplicables a la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats a Espanya segons allò que exigeix la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes. En aquest sentit, no hem prestat serveis diferents als de l'auditoria de comptes ni hi han concorregut situacions o circumstàncies que, d'acord amb allò que estableix l'esmentada normativa reguladora, hagin afectat la necessària independència de manera que s'hagi vist compromesa.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adequada per a la nostra opinió.

Qüestions clau de l'auditoria

Les qüestions clau de l'auditoria són aquelles qüestions que, segons el nostre judici professional, han estat de la major significativitat en la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats del període actual. Aquestes qüestions han estat tractades en el context de la nostra auditoria dels comptes anuals consolidats en el seu conjunt, i en la formació de la nostra opinió sobre aquests, i no expressem una opinió per separat sobre aquestes qüestions.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Qüestions clau de l' auditoria	Manera com s'han tractat a l' auditoria

Estimació de la deterioració per risc de crèdit dels actius financers a cost amortitzat – "Préstecs i bestretes (Clientela)"– i dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions

L'estimació de la deterioració per risc de crèdit dels "Préstecs i bestretes (Clientela)" i dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions es basa en models de càlcul interns de pèrdua esperada que comporten una alta complexitat, en particular per adaptar-la a escenaris macroeconòmics incerts. Aquesta estimació és una de les més significatives i complexes en la preparació dels comptes anuals consolidats adjunts i requereix un component elevat de judici per part de la direcció, per la qual cosa s'ha considerat una de les qüestions clau de l'auditoria.

Els judicis i les assumpcions principals que ha fet la direcció són els següents:

- Els criteris d'identificació i classificació per fases (*staging*) dels actius deteriorats o amb un increment significatiu del risc.
- La construcció dels paràmetres per als models interns de probabilitat d'incompliment (PD – *probability of default*) i de severitat de la pèrdua en cas d'incompliment (LGD – *loss given default*).
- L'ús d'hipòtesis amb efecte significatiu en les provisions per risc de crèdit constituïdes, com ara els escenaris macroeconòmics considerats i la probabilitat d'ocurrència, en especial, amb l'ajust sobre els models de provisions interns fet en l'entorn actual d'incertesa sobre aquestes variables macroeconòmiques, la vida esperada de les operacions i l'existència de prepagaments, entre d'altres.

Hem obtingut, amb la col·laboració dels nostres experts en risc de crèdit, un enteniment del procés d'estimació de la deterioració del valor dels actius financers a cost amortitzat –"Préstecs i bestretes (Clientela)"– que ha fet la direcció, tant sobre les provisions estimades col·lectivament com sobre les estimades individualment. Addicionalment, com a part dels nostres procediments d'auditoria, hem fet indagacions a la direcció per entendre l'abast de l'impacte del canvi climàtic en el risc de crèdit.

Pel que fa al sistema de control intern, hem obtingut un enteniment del procés d'estimació de la deterioració per risc de crèdit i hem fet proves sobre l'adequació dels controls en les diferents fases del procés, amb una atenció especial a la determinació i l'aprovació dels ajusts als models per adaptar-los als diferents escenaris macroeconòmics.

També ha estat objecte d'anàlisi l'avaluació periòdica de les alertes de seguiment del risc de crèdit, com també la realització efectiva del procés de revisió periòdic d'expedients d'acreditats per al seguiment de la seva classificació i, en els casos que correspongui, el registre de la deterioració.

Addicionalment, hem fet proves en detall consistents en:

- L'anàlisi de la metodologia i comprovacions dels models interns principals respecte a: i) els mètodes de càlcul i segmentació; ii) els criteris de classificació dels actius crediticis per fases (*staging*); iii) la metodologia d'estimació dels paràmetres de pèrdua esperada (probabilitat d'incompliment i valor realitzable de les garanties); iv) les dades i les estimacions principals emprades, en especial, les relatives a escenaris macroeconòmics i les seves assumpcions, i v) els recalibratges i les proves retrospectives (*backtesting*) fets sobre els models interns.

Qüestions clau de l' auditoria	Manera com s'han tractat a l' auditoria
• Les assumpcions principals emprades en la determinació de la pèrdua esperada i del valor recuperable en els riscos avaluats sobre una base individual. • El valor realitzable de les garanties reals immobiliàries associades a les operacions creditícies concedides a partir de la informació i/o el valor de taxació proporcionat per diverses societats de taxació o mitjançant l'ús de metodologies estadístiques en aquells casos de reduïda exposició i risc. L'estimació de la deterioració dels actius immobiliaris amb origen en l'activitat creditícia i que a través de la dació en pagament, compra, o per via judicial s'adjudiquen al Grup també es fa sobre la base de models de càlcul interns i amb els mateixos criteris que els emprats per a les garanties reals immobiliàries associades a les operacions creditícies. Vegeu les notes 2, 3.4.1, 14, 20, 21, 40.2 i 40.3 dels comptes anuals consolidats adjunts quant al risc de crèdit i els actius immobiliaris provinents d'adjudicacions, i les notes 36 i 39 dels comptes anuals consolidats adjunts quant als guanys o les pèrdues generats durant l'exercici.	• L'anàlisi del funcionament del "motor de càlcul" dels models interns d'estimació de provisions, la reexecució del càlcul de les estimacions de la deterioració per risc de crèdit per a certes carteres creditícies i el contrast dels resultats amb els obtinguts per la direcció del Grup. Addicionalment, hem comprovat la variació durant l'exercici de la provisió col·lectiva constituïda inicialment el 2020 per l'ajust sobre els models per la modificació de l'escenari macroeconòmic en l'entorn de la crisi de la COVID-19 (*post model adjustment*), com també la seva raonabilitat, en l'entorn actual d'incerteses macroeconòmiques, a 31 de desembre de 2022. • La comprovació del funcionament adequat del "motor de càlcul" dels models interns d'estimació de deterioració dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions, la reexecució del càlcul d'aquestes provisions i el contrast dels resultats amb els obtinguts per la direcció del Grup. • L'obtenció d'una mostra d'expedients individualitzats per avaluar-ne la classificació adequada, l'aplicació de la metodologia d'estimació de pèrdua i el registre, si escau, de la deterioració corresponent. • L'anàlisi de la metodologia emprada per a l'estimació dels costos de venda, els períodes de venda i les retallades de valor de la garantia, per a l'estimació de la deterioració dels actius immobiliaris provinents d'adjudicacions. • La comprovació d'una mostra de taxacions per avaluar-ne l'ajust a la normativa en vigor, la raonabilitat i el grau d'actualització. Com a resultat de les proves, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

Qüestions clau de l' auditoria	Manera com s'han tractat a l' auditoria

Recuperabilitat dels actius per impostos diferits

L'avaluació de la capacitat per recuperar els actius per impostos diferits és un exercici complex i que requereix un elevat grau de judici i estimació. Per això, considerem aquesta estimació feta per la direcció del Grup una qüestió clau de l'auditoria.

La política del Grup és reconèixer els actius per impostos diferits, diferents dels monetitzables, només quan es considera probable que en el futur s'obtindran prou guanys fiscals que en permetin la recuperació.

En aquest procés, hi ha consideracions específiques i complexes que la direcció té en compte, respecte al grup de consolidació fiscal, per avaluar tant el reconeixement com la capacitat posterior de recuperació dels actius fiscals diferits registrats, sobre la base de projeccions financeres i plans de negoci del Grup suportats per hipòtesis definides que es projecten en un horitzó temporal, tenint en compte la normativa fiscal existent en cada moment.

Addicionalment, la direcció del Grup sotmet el model de recuperabilitat dels actius per impostos diferits a la revisió d'un expert fiscal independent i a exercicis periòdics de revisió (*back test*) per avaluar-ne la predictibilitat.

Vegeu les notes 2 i 25 dels comptes anuals consolidats adjunts.

Amb la col·laboració dels nostres experts en l'àrea fiscal, hem obtingut un enteniment del procés d'estimació que ha fet la direcció i dels controls que s'han dissenyat i s'han implementat tant per elaborar les projeccions financeres del Grup per a l'estimació de la recuperabilitat dels actius fiscals diferits com per calcular les diferències temporànies deduïbles d'acord amb les normes fiscals i comptables aplicables.

Addicionalment, hem fet les proves en detall següents:

- L'avaluació dels resultats comptables que s'han considerat en les projeccions financeres i de la raonabilitat i l'exactitud dels càlculs que s'han fet.
- L'anàlisi de les hipòtesis econòmiques i financeres que s'han assumit en les estimacions per calcular les diferències temporànies, per avaluar si són completes, adequades i utilitzables en els terminis establerts.
- L'anàlisi de la raonabilitat dels imports dels actius per impostos diferits considerats monetitzables.

Com a resultat de les proves, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.

Qüestions clau de l' auditoria	Manera com s'han tractat a l' auditoria

Valoració dels passius emparats per contractes d'assegurances

El Grup desenvolupa l'activitat d'assegurances de vida a través de les filials, i VidaCaixa, SAU d'Assegurances i Reassegurances és la filial més rellevant. Aquests contractes es comercialitzen fonamentalment per la xarxa de sucursals bancàries del Grup a Espanya i Portugal.

El Grup procedeix al registre dels passius associats amb aquests contractes d'assegurances d'acord amb els principis de la NIIF 4, Contractes d'assegurances, que, en alguns casos, requereix l'aplicació de judicis i estimacions per part de la direcció del Grup per a la valoració adequada dels passius emparats per contractes d'assegurances, motiu pel qual aquest aspecte ha representat una qüestió clau de l'auditoria.

En relació amb les assegurances de vida risc s'inclou, entre altres, el cost estimat dels sinistres pendents de liquidació, pagament i declaració en la data de presentació dels comptes anuals a 31 de desembre de 2022. Addicionalment, el Grup reconeix un passiu en concepte de les despeses internes necessàries per liquidar els sinistres pendents, com també una provisió per a primes no consumides i, en cas d'insuficiència de prima, una provisió per a riscos en curs.

En el cas de les assegurances de vida estalvi, el Grup fa el càlcul de la provisió matemàtica mitjançant tècniques actuarials que comprenen diferents metodologies de càlcul i que es basen en l'ús de nombroses dades i hipòtesis crítiques de càlcul, com ara el tipus d'interès tècnic, les hipòtesis de despeses o les taules de mortalitat d'acord amb la normativa aplicable, que en alguns casos incorporen judicis i estimacions.

Hem obtingut un enteniment del procés d'estimació i registre de les provisions tècniques d'assegurances de vida, que constitueixen el concepte principal dels passius emparats per contractes d'assegurança, i hem fet una avaluació del control intern, inclosos els controls dels sistemes d'informació relacionats amb la valoració i el registre d'aquests passius.

- Els nostres procediments s'han centrat en aspectes com ara:
  - L'enteniment de la metodologia de càlcul de les provisions per a assegurances de vida, d'acord amb la naturalesa dels productes i de la provisió per a prestacions, i l'aplicació de manera consistent respecte a l'exercici anterior.
  - La comprovació del registre comptable adequat de les provisions derivades dels contractes d'assegurances, com també de les variacions durant el període.
  - La realització de proves en detall sobre la consistència de la informació relativa a les provisions constituïdes al tancament del període i els pagaments fets.

Pel que fa a la provisió matemàtica específicament, hem desenvolupat procediments complementaris addicionals, amb la participació dels nostres especialistes actuarials, en relació amb:

- La comprovació de la integritat, l'exactitud i la reconciliació de les dades base de càlculs tecnicoactuarials tant amb els sistemes d'informació com amb la informació contractual.
- La reexecució del càlcul actuarial de la provisió matemàtica per a una selecció de pòlisses d'acord amb procediments d'estratificació per grups homogenis, com també la comprovació de les condicions tècniques i l'aplicació d'hipòtesis biomètriques adequades a la normativa aplicable.

Qüestions clau de l' auditoria	Manera com s'han tractat a l' auditoria
Addicionalment, cal esmentar l'entrada en vigor l'1 de gener de 2023 de la norma comptable NIIF 17 sobre contractes d'assegurança, que substitueix la NIIF 4. El Grup ha procedit a desglossar els principals impactes a la memòria dels comptes anuals consolidats, indicant l'efecte estimat, de manera retroactiva, a la data de transició de l'1 de gener de 2022. Vegeu les notes 2 i 17 dels comptes anuals consolidats adjunts.	• La comprovació de l'aplicació d'hipòtesis de tipus d'interès, de despeses i de caràcter biomètric adequades a la normativa aplicable i a l'experiència del Grup. • La comprovació del compliment dels preceptes de la regulació específica respecte als tipus d'interès que s'han d'aplicar en el càlcul de la provisió matemàtica, inclosa una anàlisi dels fluxos de passiu considerats en la immunització de cartera per casament per a una mostra seleccionada. • La comprovació de la suficiència del test d'adequació de passius, tenint en compte els requeriments de les NIIF-UE. D'altra banda, pel que fa a la provisió per a prestacions específicament, hem desenvolupat procediments complementaris addicionals en relació amb: • La comprovació del càlcul de la provisió per a prestacions pendents de declaració i la provisió per a despeses internes de liquidació de sinistres, d'acord amb la normativa aplicable. • La comprovació de la suficiència de la provisió per a prestacions constituïda al tancament del període sobre la base de projeccions estadístiques independents. Pel que fa als productes de vida risc específicament, hem desenvolupat els procediments d'auditoria següents: • La comprovació del càlcul i de la imputació temporal corresponent a la provisió de primes no consumides. • La comprovació de la necessitat de dotar la provisió de riscos en curs, d'acord amb la normativa aplicable. Respecte a la informació de desglossament dels impactes derivats de la primera aplicació de la NIIF 17 sobre contractes d'assegurances hem avaluat la informació detallada en la nota 1.2 de la memòria i, en particular, els impactes en patrimoni i marge de servei contractual (CSM) en la data de transició de l'1 de gener de 2022.

Qüestions clau de l' auditoria	Manera com s'han tractat a l' auditoria
	Com a resultat de les proves, no s'han identificat diferències, per sobre d'un rang raonable, en els imports registrats en els comptes anuals consolidats adjunts.
Riscos associats a les tecnologies de la informació	
L'operativa i la continuïtat de l'activitat del Grup, per la seva naturalesa, i en especial el procés d'elaboració de la informació financera i comptable tenen una gran dependència dels sistemes d'informació que n'integren l'estructura tecnològica i asseguren el processament correcte de la informació. Per aquest motiu, aquest aspecte ha representat una qüestió clau de l'auditoria. A més, a mesura que els sistemes es fan més complexos, augmenten els riscos associats a les tecnologies de la informació, de l'organització i, per tant, sobre la informació que processen. En aquest sentit, l'efectivitat del marc general de control intern dels sistemes d'informació és un aspecte fonamental per suportar l'operativa del Grup, com també el procés de registre i el tancament comptable.	Amb la col·laboració dels nostres especialistes en sistemes d'informació i processos, la nostra feina ha consistit a avaluar i comprovar l'entorn de control associat als sistemes d'informació que suporten l'operativa del Grup i en especial el procés de tancament comptable. En aquest context, s'han executat procediments sobre el control intern i proves substantives per avaluar aspectes com ara: i. l'organització i el govern de l'àrea de sistemes d'informació, ii. la gestió del canvi, el desenvolupament i el manteniment d'aplicacions i iii. el control d'accés, la seguretat física i lògica sobre les aplicacions, els sistemes operatius i les bases de dades que suporten la informació financera rellevant. En particular, quant al procés de registre i tancament comptable, hem portat a terme els procediments addicionals següents: • L'enteniment i l'anàlisi del procés de generació d'assentaments comptables i de la informació financera. • L'extracció, la comprovació de la completesa i el filtratge dels assentaments introduïts en la comptabilitat, com també l'anàlisi de la raonabilitat de determinats assentaments. Els resultats dels procediments anteriors no han posat de manifest cap observació rellevant sobre aquesta qüestió.

Altra informació: Informe de gestió consolidat

L'altra informació comprèn exclusivament l'informe de gestió consolidat de l'exercici 2022, la formulació de la qual és responsabilitat dels administradors de la Societat dominant i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats.

La nostra opinió d'auditoria sobre els comptes anuals consolidats no cobreix l'informe de gestió consolidat. La nostra responsabilitat sobre l'informe de gestió consolidat, de conformitat amb allò que exigeix la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, consisteix en:

a) Comprovar únicament que l'estat d'informació no financera consolidat, determinada informació inclosa en l'Informe Anual de Govern Corporatiu i l'Informe Anual de Remuneracions dels Consellers, als quals es refereix la Llei d'Auditoria de Comptes, s'ha facilitat en la forma prevista en la normativa aplicable i, en cas contrari, a informar-ne.

b) Avaluar i informar sobre la concordança de la resta de la informació inclosa en l'informe de gestió consolidat amb els comptes anuals consolidats, a partir del coneixement del Grup obtingut en la realització de l'auditoria dels esmentats comptes, així com avaluar i informar de si el contingut i presentació d'aquesta part de l'informe de gestió consolidat són conformes a la normativa que resulta d'aplicació. Si, basant-nos en el treball que hem realitzat, concloem que existeixen incorreccions materials, estem obligats a informar-ne.

Sobre la base del treball realitzat, segons el descrit anteriorment, hem comprovat que la informació mencionada en l'apartat a) anterior es facilita en la forma prevista en la normativa aplicable i que la resta de la informació que conté l'informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals consolidats de l'exercici 2022 i el seu contingut i presentació són conformes a la normativa que resulta d'aplicació.

Responsabilitat dels administradors i de la Comissió d'Auditoria i Control en relació amb els comptes anuals consolidats

Els administradors de la Societat dominant són responsables de formular els comptes anuals consolidats adjunts, de forma que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats consolidats del Grup, de conformitat amb les NIIF-UE i la resta de disposicions del marc normatiu d'informació financera aplicable al Grup a Espanya, i del control intern que considerin necessari per permetre la preparació de comptes anuals consolidats lliures d'incorrecció material, a causa de frau o error.

En la preparació dels comptes anuals consolidats, els administradors de la Societat dominant són responsables de la valoració de la capacitat del Grup per continuar com a empresa en funcionament, revelant, segons correspongui, les qüestions relacionades amb empresa en funcionament i utilitzant el principi comptable d' empresa en funcionament excepte si els esmentats administradors tenen la intenció de liquidar el Grup o de cessar les seves operacions, o si no existeix cap altra alternativa realista.

La Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant és responsable de la supervisió del procés d'elaboració i presentació dels comptes anuals consolidats.

Responsabilitats de l'auditor en relació amb l'auditoria dels comptes anuals consolidats

Els nostres objectius són obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals consolidats en el seu conjunt estan lliures d'incorrecció material, a causa a frau o error, i emetre un informe d'auditoria que conté la nostra opinió.

Seguretat raonable és un alt grau de seguretat, però no garanteix que una auditoria realitzada de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya sempre detecti una incorrecció material quan existeixi. Les incorreccions poden tenir lloc per frau o error i es consideren materials si, individualment o de forma agregada, es pot preveure raonablement que influeixen en les decisions econòmiques que els usuaris prenen basant-se en els comptes anuals consolidats.

Com a part d'una auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, apliquem el nostre judici professional i mantenim una actitud d'escepticisme professional durant tota l'auditoria. També:

- Identifiquem i valorem els riscos d'incorrecció material en els comptes anuals consolidats, a causa de frau o error, dissenyem i apliquem procediments d'auditoria per respondre a aquests riscos i obtenim evidència d'auditoria suficient i adequada per proporcionar una base per a la nostra opinió. El risc de no detectar una incorrecció material a causa de frau és més elevat que en el cas d'una incorrecció material a causa d'error, ja que el frau pot implicar col·lusió, falsificació, omissions deliberades, manifestacions intencionadament errònies, o l'elusió del control intern.

- Obtenim coneixement del control intern rellevant per a l'auditoria amb la finalitat de dissenyar procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern del Grup.

- Avaluem si les polítiques comptables que s'apliquen són adequades i la raonabilitat de les estimacions comptables i la corresponent informació revelada pels administradors de la Societat dominant.

- Concloem sobre si és adequada la utilització, per part dels administradors de la Societat dominant, del principi comptable d' empresa en funcionament i, basant-nos en l'evidència d'auditoria obtinguda, concloem sobre si existeix o no una incertesa material relacionada amb fets o amb condicions que poden generar dubtes significatius sobre la capacitat del Grup per continuar com a empresa en funcionament. Si concloem que existeix una incertesa material, es requereix que cridem l'atenció en el nostre informe d'auditoria sobre la corresponent informació revelada en els comptes anuals consolidats o, si aquestes revelacions no són adequades, que expressem una opinió modificada. Les nostres conclusions es basen en l'evidència d'auditoria obtinguda fins a la data de nostre informe d'auditoria. No obstant això, fets o condicions futurs poden ser la causa que el Grup deixi de ser una empresa en funcionament.

- Avaluem la presentació global, l'estructura i el contingut dels comptes anuals consolidats, inclosa la informació revelada, i si els comptes anuals consolidats representen les transaccions i els fets subjacents de manera que aconsegueixen expressar la imatge fidel.

- Obtenim evidència suficient i adequada en relació amb la informació financera de les entitats o activitats empresarials dins del Grup per expressar una opinió sobre els comptes anuals consolidats. Som responsables de la direcció, supervisió i realització de l'auditoria del Grup. Som els únics responsables de la nostra opinió d'auditoria.

Ens comuniquem amb la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant en relació amb, entre altres qüestions, l'abast i el moment de realització de l'auditoria planificats i les troballes significatives de l'auditoria, així com qualsevol deficiència significativa del control intern que identifiquem en el transcurs de l'auditoria.

També proporcionem a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant una declaració de que hem complert els requeriments d'ètica aplicables, inclosos els d'independència, i ens hi hem comunicat per informar sobre aquelles qüestions que raonablement puguin comportar una amenaça per a la nostra independència i, si escau, de les corresponents salvaguardes.

Entre les qüestions que han estat objecte de comunicació a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant, determinem les que han estat de la major significativitat en l'auditoria dels comptes anuals consolidats del període actual i que són, en conseqüència, les qüestions clau de l'auditoria.

Descrivim aquestes qüestions en el nostre informe d'auditoria llevat que les disposicions legals o reglamentàries prohibeixin revelar públicament la qüestió.

Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

Format electrònic únic europeu

Hem examinat els arxius digitals del format electrònic únic europeo (FEUE) de CaixaBank, S.A. i societats dependents de l'exercici 2022 que comprenen l'arxiu XHTML on s'inclouen els comptes anuals consolidats de l'exercici i els fitxcers XBRL amb l'etiquetatge realitzat per l'entitat, que formaran part de l'informe financer anual.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són responsables de presentar l'informe financer anual de l'exercici 2022 de conformitat amb els requeriments de format i marcatge establerts al Reglament Delegat UE 2019/815, de 17 de desembre de 2018, de la Comissió Europea (d'ara endavant Reglament FEUE).

La nostra responsabilitat consisteix a examinar els arxius digitals preparats pels administradors de la Societat dominant, de conformitat amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes en vigor a Espanya. Aquesta normativa exigeix que planifiquem i executem els nostres procediments d'auditoria per tal de comprovar si el contingut dels comptes anuals consolidats inclosos a els esmentats arxius digitals es correspon íntegrament amb el dels comptes anuals consolidats que hem auditat, i si el format i marcat dels mateixos i dels arxius abans referits s'han realitzat en tots els aspectes significatius, de conformitat amb els requeriments establerts al Reglament FEUE.

Segons la nostra opinió, els arxius digitals examinats es corresponen íntegrament amb els comptes anuals consolidats auditats, i aquests es presenten i han estat marcats, en tots els seus aspectes significatius, de conformitat amb els requeriments establerts al Reglament FEUE.

Informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant

L'opinió que s'expressa en aquest informe és coherent amb allò que es manifesta en el nostre informe addicional per a la Comissió d'Auditoria i Control de la Societat dominant de data 15 de febrer de 2023.

Període de contractació

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021 ens va nomenar auditors del Grup per un període de d'un any per a de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2022.

Amb anterioritat, vam ser designats per acord de la Junta General Ordinària d'Accionistes per al període de tres años anys i hem vingut duent a terme el treball d'auditoria de comptes de forma ininterrompuda des de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2018.

Addicionalment, la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 8 de abril de 2022 va nomenar a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. com auditors del Grup per un període d'un any, comptant a partir de l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2023.

Serveis prestats

Els serveis, diferents de l'auditoria de comptes, que s'han prestat al Grup audit es desglossen a la nota 35 de la memòria dels comptes anuals consolidats.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Raúl Ara Navarro (20210)

17 de febrer de 2023

Comptes anuals del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2022

- Balanços consolidats a 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020 abans de l'aplicació del resultat
- Comptes de pèrdues i guanys consolidats corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020
- Estats de canvis en el patrimoni net consolidats corresponents als exercicis anuals acabats el 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020
  - Estats d'ingressos i despeses reconeguts
  - Estats totals de canvis en el patrimoni net
- Estats de fluxos d'efectiu consolidats corresponents als exercicis anuals finalitzats el 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020
- Memòria consolidada corresponent a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2022

BALANÇOS CONSOLIDATS

Actiu

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2022	31-12-2021*	31-12-2020*
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	10	**20.522**	**104.216**	**51.611**
Actius financers mantinguts per negociar	11	**7.382**	**10.925**	**6.357**
Derivats		6.963	10.319	5.301
Instruments de patrimoni		233	187	255
Valors representatius de deute		186	419	801
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats	12	**183**	**237**	**317**
Instruments de patrimoni		127	165	180
Valors representatius de deute		6	5	52
Préstecs i avançaments		50	67	85
Clientela		50	67	85
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	13	**12.942**	**16.403**	**19.309**
Instruments de patrimoni		1.351	1.646	1.414
Valors representatius de deute		11.591	14.757	17.895
Actius financers a cost amortitzat	14	**442.754**	**420.599**	**267.509**
Valors representatius de deute		77.733	68.206	24.670
Préstecs i avançaments		365.021	352.393	242.839
Bancs centrals			63	4
Entitats de crèdit		12.187	7.806	5.847
Clientela		352.834	344.524	236.988
Derivats – Comptabilitat de cobertures	15	**649**	**1.038**	**515**
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc de tipus d'interès	15	**(753)**	**951**	**1.286**
Inversions en negocis conjunts i associades	16	**2.034**	**2.534**	**3.443**
Negocis conjunts		44	44	42
Entitats associades		1.990	2.490	3.401
Actius afectes al negoci assegurador	17	**68.534**	**83.464**	**77.241**
Actius tangibles	18	**7.516**	**8.263**	**6.957**
Immobilitzat material		5.919	6.398	4.950
D'ús propi		5.919	6.398	4.950
Inversions immobiliàries		1.597	1.865	2007
Actius intangibles	19	**5.219**	**4.933**	**3.949**
Fons de comerç		3.167	3.455	3.051
Altres actius intangibles		2.052	1.478	898
Actius per impostos		**20.457**	**21.298**	**10.626**
Actius per impostos corrents		2.160	1.805	832
Actius per impostos diferits	25	18.297	19.493	9.794
Altres actius	20	**2.369**	**2.137**	**1.202**
Existències		101	96	75
Resta dels altres actius		2.268	2.041	1.127
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	21	**2.426**	**3.038**	**1.198**
TOTAL ACTIU		592.234	**680.036**	**451.520**
Promemòria				
Exposicions fora de balanç				
Compromisos de préstecs concedits	26	112.800	101.919	78.499
Garanties financeres concedides	26	10.924	8.835	6.360
Altres compromisos concedits	26	38.441	33.663	20.207
Instruments financers prestats o lliurats com a garantia amb dret de venda o pignoració				
Actius financers mantinguts per negociar		20	45	15
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		3.345	4.819	1.729
Actius financers a cost amortitzat		9.521	8.097	1.756
Actiu material adquirit en arrendament	18	**1.565**	**1.829**	**1.447**
Inversions immobiliàries, cedit en arrendament operatiu		**1.269**	**1.586**	**1.736**

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

Passiu
(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2022	31-12-2021*	31-12-2020*
Passius financers mantinguts per negociar	11	**4.030**	**5.118**	**424**
Derivats		3.971	4.838	151
Posicions curtes de valors		59	280	273
Passius financers a cost amortitzat	22	**482.501**	**547.025**	**342.403**
Dipòsits		421.870	486.529	300.523
Bancs centrals		16.036	80.447	50.090
Entitats de crèdit		12.774	13.603	5.266
Clientela		393.060	392.479	245.167
Valors representatius de deute emesos		52.608	53.684	35.813
Altres passius financers		8.023	6.812	6.067
Derivats – Comptabilitat de cobertures	15	**1.371**	**960**	**237**
Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès	15	**(5.736)**	**670**	**1.614**
Passius afectes al negoci assegurador	17	**65.654**	**79.834**	**75.129**
Provisions	23	**5.263**	**6.535**	**3.195**
Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació		579	806	580
Altres retribucions als empleats a llarg termini		2.614	3.452	1.398
Qüestions processals i litigis per impostos pendents		971	1.167	556
Compromisos i garanties concedits		547	461	193
Resta de provisions		552	649	468
Passius per impostos		**2.113**	**2.337**	**1.231**
Passius per impostos corrents		457	189	222
Passius per impostos diferits	25	1.656	2.148	1.009
Altres passius	20	**2.760**	**2.115**	**1995**
Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		**16**	**17**	**14**
TOTAL PASSIU		557.972	**644.611**	**426.242**
Promemòria				
Passius subordinats				
Passius financers a cost amortitzat	22	9.280	10.255	6.222

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

Patrimoni net

(Milions d'euros)

	NOTA	31-12-2022	31-12-2021*	31-12-2020*
FONS PROPIS	24	**36.639**	**37.013**	**27.118**
Capital		**7.502**	**8.061**	**5.981**
Prima d'emissió		**13.470**	**15.268**	**12.033**
Altres elements de patrimoni net		**46**	**39**	**25**
Guanys acumulats		**13.653**	**9.781**	**8.719**
Altres reserves		**(1.152)**	**(1.343)**	**(1.009)**
(-) Accions pròpies		**(25)**	**(19)**	**(12)**
Resultat de l'exercici atribuït als propietaris de la dominant		**3.145**	**5.226**	**1.381**
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT	24	**(2.409)**	**(1.619)**	**(1.865)**
Elements que no es reclassificaran en resultats		**(1.379)**	**(1.896)**	**(2.383)**
Guanys o (-) pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides		(250)	(473)	(580)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades			1	(70)
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(1.129)	(1.424)	(1.733)
Ineficàcia de les cobertures a valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global				
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument cobert]		(38)	(12)	
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global [instrument cobertura]		38	12	
Elements que es poden reclassificar en resultats		**(1.030)**	**277**	**518**
Conversió en divises		12	5	(24)
Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]		(499)	(94)	73
Canvis en el valor raonable dels valors representatius de deute mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(506)	337	521
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts d'inversions en negocis conjunts i associades		(37)	29	(52)
INTERESSOS MINORITARIS (participacions no dominants)	24	**32**	**31**	**25**
Altres partides		**32**	**31**	**25**
TOTAL PATRIMONI NET		**34.262**	**35.425**	**25.278**
TOTAL PASSIU I PATRIMONI NET		**592.234**	**680.036**	**451.520**

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

COMPTES DE PERDUES I GUANYS CONSOLIDATS

(Milions d'euros)

	NOTA	2022	2021*	2020 *
Ingressos per interessos	28	9.233	7.892	6.764
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (1)		1.751	1.742	1.812
Actius financers a cost amortitzat (2)		7.443	5.500	4.700
Resta d'ingressos per interessos		39	650	252
Despeses per interessos	29	(2.317)	(1.917)	(1.864)
MARGE D'INTERESSOS		**6.916**	**5.975**	**4.900**
Ingressos per dividends	30	163	192	147
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	16	264	425	307
Ingressos per comissions	31	4.406	4.129	2.911
Despeses per comissions	31	(396)	(424)	(335)
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets	32	41	37	187
Actius financers a cost amortitzat		1	3	114
Resta d'actius i passius financers		40	34	73
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets	32	476	97	127
Altres guanys o pèrdues		476	97	127
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets	32	(9)	(3)	(24)
Altres guanys o pèrdues		(9)	(3)	(24)
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets	32	(18)	51	(3)
Diferències de canvi, netes		(152)	39	(49)
Altres ingressos d'explotació	33	604	551	649
Altres despeses d'explotació	33	(1.567)	(1.445)	(1.005)
Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	33	1.329	1.128	1.107
Despeses de passius emparats per contractes d'assegurances o reassegurances	33	(463)	(478)	(509)
MARGE BRUT		**11.594**	**10.274**	**8.410**
Despeses d'administració		(5.263)	(7.354)	(4.039)
Despeses de personal	34	(3.620)	(5.588)	(2.841)
Altres despeses d'administració	35	(1.643)	(1.766)	(1.198)
Amortització	18 i 19	(807)	(695)	(540)
Provisions o reversió de provisions	23	(227)	(418)	(221)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació	36	(882)	(897)	(1.943)
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		1		(1)
Actius financers a cost amortitzat		(883)	(897)	(1.942)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades	16	(18)	(19)	(316)
Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers	37	(102)	(158)	(112)
Actius tangibles		(86)	(62)	(110)
Actius intangibles		(14)	(58)	(14)
Altres		(2)	(38)	12
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets	16 i 38	41	295	27
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats	7	0	4.300	
Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)	39	(10)	(13)	334
GUANYS O PÈRDUES ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		**4.326**	**5.315**	**1.600**
Despeses o ingressos per impostos sobre els resultats de les activitats continuades	25	(1.179)	(88)	(219)
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES		**3.147**	**5.227**	**1.381**
Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes		2	2	
RESULTAT DE L'EXERCICI		**3.149**	**5.229**	**1.381**
Atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)		4	3	
Atribuïble als propietaris de la dominant		3.145	5.226	1.381

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)
(1) També inclou els interessos dels actius financers disponibles per a la venda (NIC 39) vinculats al negoci assegurador
(2) També inclou els interessos dels préstecs i partides a cobrar (NIC 39) del negoci assegurador

ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS (PART A)

Estats d'ingressos i despeses reconeguts consolidats

(Milions d'euros)

	NOTA	2022	2021*	2020 *
RESULTAT DE L'EXERCICI		**3.149**	**5.229**	**1.381**
UN ALTRE RESULTAT GLOBAL		**(790)**	**246**	**(740)**
Elements que no es reclassificaran en resultats		**518**	**486**	**(815)**
Guanys o pèrdues actuarials en plans de pensions de prestacions definides		340	106	(139)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i associades		0	70	13
Canvis del valor raonable dels instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	13	298	307	(719)
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures d'instruments de patrimoni valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		0	0	0
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en patrimoni [instrument cobert]		(26)	(12)	58
Canvis en el valor raonable d'instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en patrimoni [instrument cobertura]		26	12	(58)
Impost sobre els guanys relatiu a elements que no es reclassificaran		(120)	3	30
Elements que es poden reclassificar en resultats		**(1.308)**	**(240)**	**75**
Conversió de divises		7	29	(29)
Guanys/(pèrdues) per canvi de divises comptabilitzats en el patrimoni net		7	29	(29)
Cobertures de fluxos d'efectiu (part eficaç)		(596)	(234)	146
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		(636)	(222)	130
Transferit a resultats		40	(12)	16
Instruments de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		(1.178)	(241)	65
Guanys/(pèrdues) de valor comptabilitzats en el patrimoni net		(1.172)	(200)	101
Transferit a resultats		(6)	(41)	(36)
Participació en altres ingressos i despeses reconeguts de les inversions en negocis conjunts i associades		(65)	80	(39)
Impost sobre els guanys relatiu als elements que es poden reclassificar en resultats		524	126	(68)
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI		**2.359**	**5.475**	**641**
Atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)		4	3	0
Atribuïble als propietaris de la dominant		2.355	5.472	641

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS (PART B)

Estats totals de canvis en el patrimoni net consolidats

(Milions d'euros)

		Patrimoni net atribuït a l'entitat dominant									Interessos minoritaris		
		Fons propis											
	NOTA	Capital	Prima d'emissió	Altres elements del patrimoni net	Guanys acumulats	Altres reserves	Menys: accions pròpies	Resultat atribuïble als propietaris de la dominant	Menys: dividends a compte	Un altre resultat global acumulat	Un altre resultat global acumulat	Altres partides	Total
SALDO A 31-12-2021		**8.061**	**15.268**	**39**	**9.781**	**(1.343)**	**(19)**	**5.226**	**0**	**(1.619)**	**0**	**31**	**35.425**
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2022		**8.061**	**15.268**	**39**	**9.781**	**(1.343)**	**(19)**	**5.226**	**0**	**(1.619)**	**0**	**31**	**35.425**
RESULTAT GLOBAL TOTAL DEL PERÍODE								**3.145**		**(790)**		**4**	**2.359**
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET		**(559)**	**(1.798)**	**7**	**3.872**	**191**	**(6)**	**(5.226)**	**0**	**0**	**0**	**(3)**	**(3.522)**
Reducció del capital	24	(559)	(1.798)										(2.357)
Dividends (o remuneracions als socis)	6				(1.178)							(4)	(1.182)
Compra d'accions pròpies	24						(1.818)						(1.818)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies	24						1.812						1.812
Transferències entre components del patrimoni net					5.226			(5.226)					
Altres augments/disminucions del patrimoni net				7	(176)	191						1	23
SALDO DE TANCAMENT A 31-12-2022		**7.502**	**13.470**	**46**	**13.653**	**(1.152)**	**(25)**	**3.145**	**0**	**(2.409)**	**0**	**32**	**34.262**

ESTATS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET CONSOLIDATS (PART B)

Estats totals de canvis en el patrimoni net consolidats*

(Milions d'euros)

		Patrimoni net atribuït a l'entitat dominant								Interessos minoritaris		
		Fons propis										
	NOTA	Capital	Prima d'emissió	Altres elements del patrimoni net	Guanys acumulats	Altres reserves	Menys: accions pròpies	Resultat atribuïble als propietaris de la dominant	Menys: dividends a compte	Un altre resultat global acumulat	Un altre resultat global acumulat	Altres partides	Total
SALDO A 31-12-2019		**5.981**	**12.033**	**24**	**7.795**	**(1.281)**	**(10)**	**1.705**		**(1.125)**		**29**	**25.151**
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2020		**5.981**	**12.033**	**24**	**7.795**	**(1.281)**	**(10)**	**1.705**		**(1.125)**		**29**	**25.151**
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								**1.381**		**(740)**			**641**
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET				**1**	**924**	**272**	**(2)**	**(1.705)**				**(4)**	**(514)**
Dividends (o remuneracions als socis)					(418)							(4)	(422)
Compra d'accions pròpies							(8)						(8)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies							6						6
Transferències entre components del patrimoni net	24				1.705			(1.705)					
Altres augments/disminucions del patrimoni net				1	(363)	272							(90)
SALDO D'OBERTURA A 31-12-2020		**5.981**	**12.033**	**25**	**8.719**	**(1.009)**	**(12)**	**1.381**		**(1.865)**		**25**	**25.278**
SALDO D'OBERTURA A 01-01-2021		**5.981**	**12.033**	**25**	**8.719**	**(1.009)**	**(12)**	**1.381**		**(1.865)**		**25**	**25.278**
RESULTAT GLOBAL TOTAL DE L'EXERCICI								**5.226**		**246**		**3**	**5.475**
ALTRES VARIACIONS DEL PATRIMONI NET		**2.080**	**3.235**	**14**	**1.062**	**(334)**	**(7)**	**(1.381)**				**3**	**4.672**
Emissió d'accions ordinàries		2.080	3.235										5.315
Dividends (o remuneracions als socis)					(216)								(216)
Compra d'accions pròpies							(15)						(15)
Venda o cancel·lació d'accions pròpies							8						8
Reclassificació d'instruments financers del passiu al patrimoni net				10									10
Transferències entre components del patrimoni net	6				1.381			(1.381)					
Altres augments/disminucions del patrimoni net				4	(103)	(334)						3	(430)
SALDO A 31-12-2021		**8.061**	**15.268**	**39**	**9.781**	**(1.343)**	**(19)**	**5.226**		**(1.619)**		**31**	**35.425**

(*) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1).

ESTATS DE FLUXOS D'EFECTIU CONSOLIDATS (METODE INDIRECTE)

(Milions d'euros)

	NOTA	2022	2021**	2020 **
A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ		**(79.875)**	**38.628**	**37.562**
Resultat de l'exercici*		3.149	5.229	1.381
Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació		819	(924)	3.062
Amortització		807	695	540
Altres ajustos		12	(1.619)	2.522
Augment/(Disminució) net dels actius d'explotació		(14.823)	15.712	(24.832)
Actius financers mantinguts per negociar		3.543	1.401	1.013
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats		59	95	110
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global		2.446	12.795	(1.488)
Actius financers a cost amortitzat		(24.385)	4.670	(25.193)
Altres actius d'explotació		3.514	(3.249)	726
Augment/(Disminució) net dels passius d'explotació		(68.625)	19.462	58.101
Passius financers mantinguts per negociar		(1.088)	(912)	(1.914)
Passius financers a cost amortitzat		(63.400)	18.934	59.369
Altres passius d'explotació		(4.137)	1.440	646
Cobraments/(Pagaments) per impost sobre els guanys		(395)	(851)	(150)
B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		**164**	**13.888**	**484**
Pagaments:		(1.304)	(1.266)	(776)
Actius tangibles		(440)	(358)	(403)
Actius intangibles		(476)	(320)	(287)
Inversions en negocis conjunts i associades			(49)	
Entitats dependents i altres unitats de negoci		(250)		
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		(138)	(539)	(86)
Cobraments:		1.468	15.154	1.260
Actius tangibles		138	311	228
Actius intangibles		1	1	
Inversions en negocis conjunts i associades		152	208	644
Entitats dependents i altres unitats de negoci			277	
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda		1.177	2.266	388
Altres cobraments relacionats amb activitats d'inversió	7		12.091	
C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT		**(3.984)**	**88**	**(1.540)**
Pagaments:		(9.564)	(4.438)	(5.277)
Dividends	6	(1.178)	(216)	(418)
Passius subordinats		(1.760)	(665)	
Adquisició d'instruments de patrimoni propi		(1.818)	(15)	(8)
Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament		(4.808)	(3.542)	(4.851)
Cobraments:		5.580	4.526	3.737
Passius subordinats	22	750	1.750	746
Alienació d'instruments de patrimoni propi		15	8	6
Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament		4.815	2.768	2.985
D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI		**1**	**1**	**(5)**
E) AUGMENT/(DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D)		**(83.694)**	**52.605**	**36.501**
F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DE L'EXERCICI		**104.216**	**51.611**	**15.110**
G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI (E+F)		**20.522**	**104.216**	**51.611**
COMPONENTS DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DEL PERÍODE				
Efectiu		2.560	3.044	2.339
Saldos equivalents a l'efectiu en bancs centrals		16.384	99.574	48.535
Altres actius financers		1.578	1.598	737
TOTAL EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DE L'EXERCICI		**20.522**	**104.216**	**51.611**
(*) De què: Interessos percebuts		8.830	8.124	7.413
De què: Interessos pagats		1.281	2.637	2.123
De què: Dividends percebuts		421	431	532

(**) Es presenta únicament i exclusivament a efectes comparatius (vegeu Nota 1)

NOTES DE LA MEMÒRIA CONSOLIDADA DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2022

D'acord amb la normativa vigent sobre el contingut dels comptes anuals consolidats, aquesta Memòria completa, amplia i comenta el balanç, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net i l'estat de fluxos d'efectiu, i forma amb ells una unitat, amb l'objectiu de mostrar la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2022, com també dels resultats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net i dels fluxos d'efectiu, que s'han produït en l'exercici anual finalitzat en aquella data.

Índex de notes explicatives

Pàgina

1. Naturalesa de l'Entitat, bases de presentació i altra informació ... 13
2. Principis, polítiques comptables i criteris de valoració aplicats ... 23
3. Gestió del risc ... 57
4. Gestió de la solvència ... 137
5. Distribució de resultats ... 140
6. Retribució a l'accionista i beneficis per acció ... 141

7. Combinacions de negocis, adquisició i venda de participacions en el capital d'entitats dependents ... 143
8. Informació per segments de negoci ... 145
9. Retribucions del «personal clau de la direcció» ... 148
10. Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista ... 153
11. Actius i passius financers mantinguts per negociar ... 154
12. Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats ... 156
13. Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global ... 157
14. Actius financers a cost amortitzat ... 160
15. Derivats – Comptabilitat de cobertures (actiu i passiu) ... 163
16. Inversions en negocis conjunts i associades ... 168
17. Actius i passius del negoci assegurador ... 173
18. Actius tangibles ... 177
19. Actius intangibles ... 179
20. Altres actius i passius ... 182
21. Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda ... 184
22. Passius financers ... 186
23. Provisions ... 191
24. Patrimoni net ... 204
25. Situació fiscal ... 208
26. Garanties i compromisos contingents concedits ... 213
27. Altra informació significativa ... 214
28. Ingressos per interessos ... 218
29. Despeses per interessos ... 219
30. Ingressos per dividends ... 220
31. Comissions ... 221
32. Guanys o pèrdues per actius i passius financers ... 222
33. Altres Ingressos i altres despeses d'explotació i ingressos i despeses d'actius i passius afectes al negoci assegurador o reassegurances ... 223
34. Despeses de personal ... 224
35. Altres despeses d'administració ... 225
36. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats ... 227
37. Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers ... 228

38. Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers 229
39. Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes 230
40. Informació sobre el valor raonable 231
41. Transaccions amb parts vinculades 242
42. Altres requeriments d'informació 248
43. Estats de fluxos d'efectiu 250
Annex 1 – Participacions de CaixaBank en societats dependents del Grup CaixaBank 253
Annex 2 – Participacions de CaixaBank en acords i negocis conjunts del Grup CaixaBank 254
Annex 3 – Participacions en societats associades de CaixaBank 256
Annex 4 – Notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital en l'exercici 2021 257
Annex 5 – Informe bancari anual 258

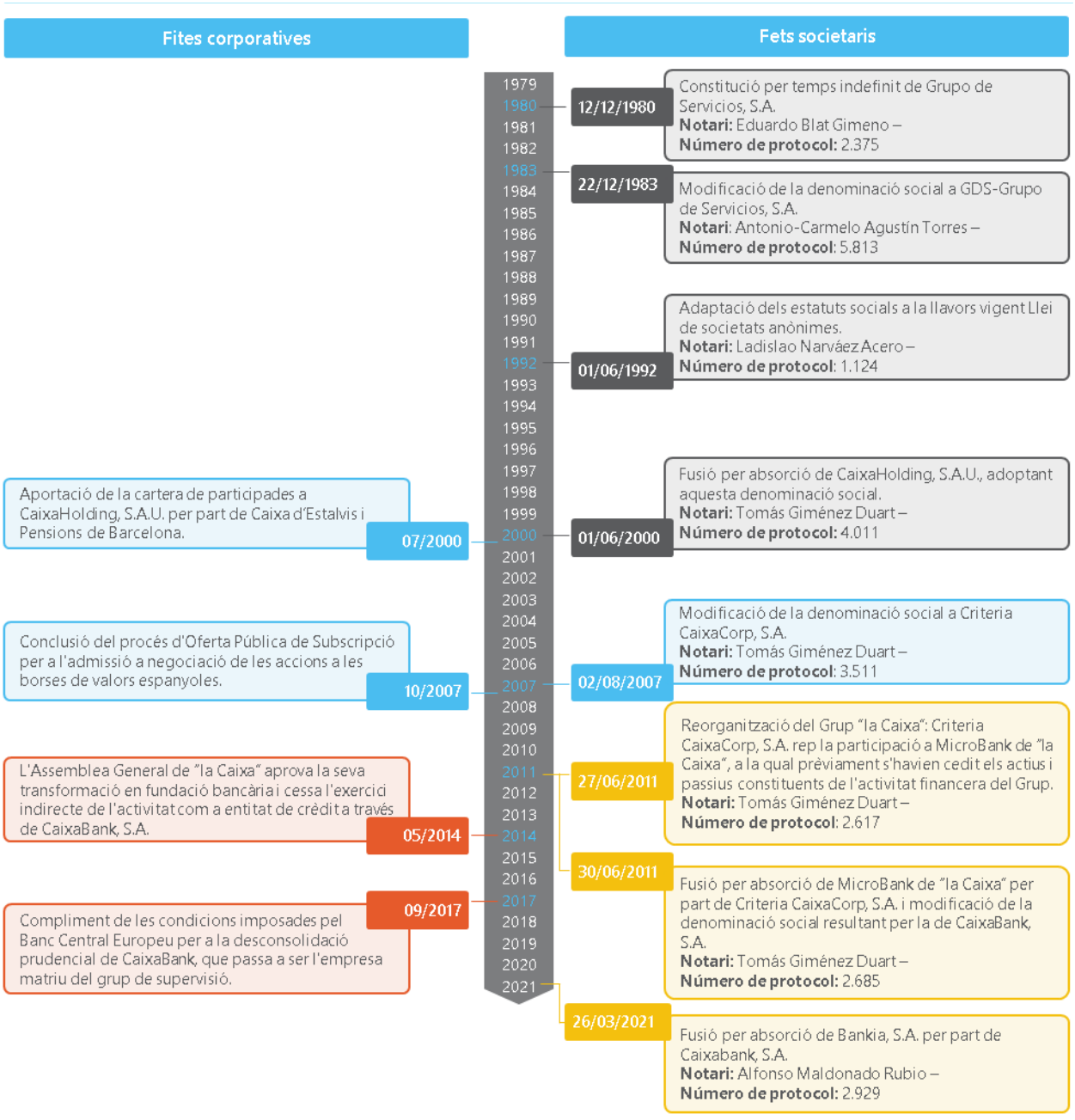
1. NATURALESA DE L'ENTITAT, BASES DE PRESENTACIÓ I ALTRA INFORMACIÓ

1.1. NATURALESA DE L'ENTITAT

CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank –per la seva denominació comercial– o l'Entitat) és una societat anònima de nacionalitat espanyola inscrita en el Registre Mercantil de València, tom 10370, foli 1, full V-178351 i en el Registre Administratiu Especial del Banc d'Espanya amb el número 2100. L'identificador d'Entitat Jurídica (LEI) de CaixaBank i el seu NIF són 7CUNS533WID6K7DGFI87 i A08663619, respectivament.

Des de l'1 de juliol de 2011, les accions de CaixaBank estan admeses a negociació a les borses de Madrid, Barcelona, València i Bilbao, i en el seu mercat continu. El domicili social i fiscal de CaixaBank és al carrer Pintor Sorolla, 2-4 de València (Espanya). Els telèfons de contacte del servei d'atenció a l'accionista són 902 11 05 82 / +34 935 82 98 03, i el telèfon d'atenció a inversors institucionals i analistes és el +34 934 11 75 03.

Les fites societàries més rellevants de l'Entitat durant el seu període d'activitat són les següents:



L'objecte social de CaixaBank, recollit a l'Article 2 dels Estatuts, consisteix principalment en: i) la realització de qualsevol classe d'activitats, operacions, actes, contractes i serveis propis del negoci de banca en general, inclosa la prestació de serveis d'inversió i serveis auxiliars, i la realització d'activitats d'agència d'assegurances; ii) la recepció de fons del públic en forma de dipòsit irregular o en altres anàlogues, per a la seva aplicació per compte propi a operacions actives de crèdit i de microcrèdit, i a altres inversions, prestant a la clientela serveis de gir, transferència, custòdia, mediació i d'altres; i iii) l'adquisició, tinença, gaudi i alienació de qualsevol classe de títols valors i la formulació d'oferta pública d'adquisició i venda de valors, així com de qualsevol classe de participacions en qualsevol societat o empresa.

CaixaBank S.A. i les seves societats dependents integren el Grup CaixaBank (d'ara endavant, Grup CaixaBank o el Grup).

CaixaBank S.A. és l'empresa matriu del conglomerat financer integrat per les entitats del Grup que tenen la condició de regulades, classificant-se CaixaBank com a entitat supervisada significativa, formant CaixaBank, juntament amb les entitats de crèdit del seu Grup, un grup supervisat significatiu del qual CaixaBank és l'entitat al màxim nivell de consolidació prudencial.

Com a entitat bancària cotitzada, està subjecta a la supervisió del Banc Central Europeu i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), per bé que les entitats del Grup estan subjectes a la supervisió d'organismes complementaris i sectorials.

En ser CaixaBank una societat mercantil d'Espanya, que té forma jurídica de societat anònima, es regeix pel Text Refós de la Llei de Societats de Capital, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol i normativa de desenvolupament. A més, com que és una entitat cotitzada, també es regeix pel text refós de la Llei del Mercat de Valors, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 4/2015, de 23 d'octubre, i normativa de desplegament.

La pàgina web corporativa de CaixaBank és www.caixabank.com.

1.2. BASES DE PRESENTACIÓ

Els comptes anuals consolidats del Grup han estat formulats pels Administradors d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable al Grup a 31 de desembre de 2022, que és l'establert en les Normes Internacionals d'Informació Financera adoptades per la Unió Europea (d'ara endavant, NIIF-UE). En la seva preparació s'ha tingut en compte la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 27 de novembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF-UE al sector de les entitats de crèdit espanyoles, així com les seves posteriors modificacions en vigor al tancament de l'exercici.

Els comptes anuals s'han preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i per les entitats integrades en el Grup, i es presenten d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que li és aplicable i, en particular, els principis i criteris comptables que conté, de manera que mostren la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera, dels resultats del Grup i dels fluxos d'efectiu existents durant l'exercici corresponent. Els comptes anuals adjunts inclouen certs ajustos i reclassificacions que tenen per objecte homogeneïtzar els principis i criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui una altra unitat monetària alternativa. Determinada informació financera d'aquesta memòria s'ha arrodonit i, consegüentment, les xifres mostrades com a totals en aquest document poden variar lleugerament de l'operació aritmètica exacta de les xifres anteriors. Així mateix, a l'hora de determinar la informació que s'ha de revelar en aquesta memòria, s'ha tingut en compte la seva importància relativa amb relació al període comptable anual.

Normes i interpretacions emeses per l'IASB no vigents

En la data de formulació d'aquests comptes anuals consolidats, les normes més significatives que havien estat publicades per l'IASB però que encara no han entrat en vigor, bé perquè la seva data d'efectivitat és posterior a la data dels comptes anuals consolidats, o bé perquè encara no han estat aprovades per la Unió Europea, són les següents:

Normes i interpretacions emeses per l'IASB no vigents

Normes i interpretacions	Títol	Aplicació obligatòria per a exercicis iniciats a partir de:
NIIF 17	Contractes d'assegurança	1 de gener de 2023
Modificació de la NIIF 17	Aplicació inicial de la NIIF 17 i NIIF 9 – informació comparativa	1 de gener de 2023

- **NIIF 17 «Contractes d'assegurança»**

En data 23 de novembre de 2021 es va publicar al Diari Oficial de la Unió Europea l'endós de la Norma NIIF 17. Aquest té en compte una excepció respecte a la NIIF pel que fa a aplicar el requisit de cohorts anuals per a alguns tipus de contractes com són els gestionats a través de generacions diferents de contractes que compleixin les condicions establertes a l'article 77 ter de la Directiva 2009/138/CE, sobre l'assegurança de vida, l'accés a l'activitat d'assegurança i de reassegurança i el seu exercici (Solvència II), i hagin estat aprovats per les autoritats de supervisió a l'efecte de l'aplicació de l'ajust per casament. El Grup s'acollirà a aquesta excepció per a les carteres que compleixen els requisits esmentats.

D'altra banda, el 9 de desembre del 2021, l'IASB va emetre una esmena a la NIIF 17 sobre la informació comparativa en l'aplicació inicial de la NIIF 17 i la NIIF 9 amb l'objectiu d'ajudar les entitats a evitar desajustos comptables temporals entre actius financers i passius de contractes d'assegurança, i, per tant, millorar la informació comparativa per a usuaris dels estats financers. Aquesta modificació permet a les companyies presentar informació comparativa d'actius financers en l'aplicació inicial de la NIIF 17 i la NIIF 9 d'acord amb la classificació esperada segons la NIIF 9, com si s'haguessin aplicat els requisits de classificació i mesurament de la NIIF 9 en aquells actius financers. Aquesta presentació només pot aplicar-se en els períodes comparatius que hagin estat reexpressats per a la NIIF 17. El Grup s'acollirà a aquesta opció.

Tal com detalla la Nota 2.22, per a les operacions d'assegurança, les companyies asseguradores del Grup s'han acollit a l'exempció temporal d'aplicació de la NIIF 9, per la qual cosa aquesta norma no és encara vigent en el negoci d'assegurances en virtut de l'aplicació del Reglament UE 2017/1988. Aquesta regulació ha permès l'ajornament de l'aplicació de la NIIF 9 per a les asseguradores que formen part d'un conglomerat financer segons es defineixen a l'article 2, apartat 14, de la Directiva 2002/87/CE, opció a la qual es va acollir el Grup per a les inversions financeres de les companyies asseguradores del Grup (VidaCaixa i BPI Vida e Pensões) des de l'1 de gener de 2018 en complir les condicions establertes per l'article 2 del Reglament UE 2017/1988. En relació amb Bankia Vida i Sa Nostra Vida, des de la data de presa de control de les companyies (vegeu Nota 7) s'ha vingut aplicant l'exempció temporal d'aplicació de la NIIF 9 fins a la seva fusió amb VidaCaixa, en el cas de Bankia Vida.

El Grup aplicarà per primera vegada la NIIF 17 i la NIIF 9 (en el negoci assegurador) l'1 de gener de 2023. Aquestes normes suposaran canvis significatius en la comptabilització dels contractes d'assegurança i reassegurança i en els instruments financers, respectivament.

Impactes estimats en l'adopció de la NIIF 17 i NIIF 9

El Grup ha estimat l'impacte que tindrà la implementació de la NIIF 17 i la NIIF 9 en els seus estats financers consolidats. Basant-se en la millor estimació de què el Grup disposa actualment, s'estima un impacte negatiu pròxim a 20 pb en CET1 a 1 de gener de 2023. Si es traslladen les decisions que afecten la implementació de NIIF 9 i NIIF 17 a 1 de gener de 2022, i tenint en compte les variacions de tipus d'interès que hi ha hagut durant l'exercici 2022, el mateix impacte referit a 1 de gener de 2022 seria una disminució de la ràtio CET1 de 6 pb, equivalent a una disminució del patrimoni en aquesta data de 153 milions d'euros nets. El Grup està actualment acabant d'estimar l'impacte.

L'impacte anterior es deriva principalment del fet que amb la NIIF 4 actual es fa el que normalment es coneix com el «test de suficiència de passius». Aquest test permet determinar el nivell global de suficiència de les provisions per al conjunt de carteres de contractes i la compensació entre aquestes. Amb l'entrada en vigor de la nova norma NIIF 17, aquesta compensació no es estarà permesa i, com a conseqüència del tractament asimètric entre excessos i dèficits en l'àmbit de carteres, es posa de manifest un dèficit de passius en algunes d'aquestes que no es pot compensar amb el superàvit en altres. Aquest efecte s'ha de reconèixer amb càrrec a reserva de primera aplicació. Altres elements que afecten aquest impacte de capital són la baixa d'alguns actius intangibles i de l'impacte en un altre resultat global acumulat (OCI) derivat de l'eliminació de la figura de *shadow accounting*, i la diferència d'OCI de les inversions financeres i l'OCI dels passius (diferència entre taxa

històrica en el moment d'emissió de la pòlissa –denominada *locked-in rate*– utilitzada en la data de transició i la taxa actual en aquesta data).

Els impactes indicats anteriorment estan tots ells referits a la data de transició en visió consolidada per a VidaCaixa i SCA; per a la resta de companyies d'assegurances del grup no s'esperen impactes significatius. A aquests efectes ha de considerar que el Grup va prendre el control sobre Bankia Vida el desembre de 2021 i Sa Nostra Vida el novembre de 2022 (vegeu Nota 7). En els impactes anteriors ja s'ha tingut en compte l'eliminació dels actius intangibles, diferents dels actius intangibles relacionats amb les renovacions futures i fons de comerç, ja que els primers estaran inclosos en el mesurament de la NIIF 17.

En la data de formulació d'aquests comptes anuals consolidats, aquests impactes constitueixen la millor estimació dels efectes més significatius per al perímetre detallat, sense ser un detall complet i exacte de la totalitat d'impactes referits a l'1 de gener de 2022. Els impactes a 1 de gener de 2022 i 1 de gener de 2023 de l'adopció d'ambdues normes podrien variar per:

- El Grup continua refinant els nous processos comptables i controls interns requerits per la NIIF 17 i NIIF 9.
- Les noves polítiques comptables, judicis i tècniques d'estimació utilitzades estaran subjectes a canvis fins que el Grup finalitzi els seus primers estats financers amb aquestes noves normes.

NIIF 17

Respecte als principis per al reconeixement, mesurament, presentació i informació a revelar dels contractes d'assegurança que utilitzarà el Grup, a continuació se'n detalla un resum:

Definició i classificació

El Grup ha avaluat si els seus contractes compleixen la definició de contracte d'assegurança, és a dir si s'accepta un risc d'assegurança significatiu d'una altra part, acordant compensar el tenidor de la pòlissa d'assegurança si ocorre un succés futur incert que l'afecti de forma adversa. D'aquesta avaluació s'ha conclòs que tots els contractes d'assegurança que estaven sota l'abast de la NIIF 4 compleixen la definició de contracte d'assegurança i, per tant, la introducció de la NIIF 17 no suposa cap reclassificació, a excepció de certs productes de BPI Vida e Pensões, que no transfereixen risc d'assegurança significatiu, i per tant, són valorats sota la NIIF 9.

Unitat de compte

El Grup ha analitzat els criteris d'agrupació dels contractes d'assegurances tenint en compte si són contractes subjectes a riscos similars i són gestionats conjuntament, l'onerositat i que es tracti de contractes que no tinguin més d'un any de diferència d'emissió (cohorts anuals). D'aquesta anàlisi s'ha conclòs que els grups de productes que actualment s'utilitzen en Solvència II són adequats.

Atès que el Grup ha escollit l'enfocament de transició de valor raonable, per als contractes emesos amb anterioritat a la data de transició (1 de gener de 2022) no ha estat necessari fer una agregació dels contractes per cohorts anteriors.

Per als contractes emesos amb posterioritat a la data de transició, s'ha efectuat l'agrupació per any excepte per als contractes d'assegurances gestionats sota tècniques de *Matching Adjustment* i els contractes de *Unit Linked* per als quals el Grup s'ha acollit a l'excepció de l'article 2 del Reglament (UE) 2021/2036 de la Comissió de 19 de novembre de 2021 pel qual pot no aplicar-se el requisit de cohorts anuals als grups de contractes d'assegurança gestionats a través de generacions diferents de contractes que compleixin les condicions establertes a l'article 77 ter de la Directiva 2009/138/CE i hagin estat aprovats per les autoritats de supervisió a l'efecte de l'aplicació de l'ajust per casament i als grups de contractes d'assegurances amb característiques de participació directa i als grups de contractes d'inversió amb característiques de participació discrecional tal com es defineixen en aquest Reglament.

Reconeixement i baixa de comptes

Els grups de contractes d'assegurança es reconeixen inicialment quan té lloc el primer dels fets següents:

- El començament del període de cobertura del grup de contractes
- La data en què venci el primer pagament d'un prenedor d'una pòlissa del grup

- Quan es tracti d'un grup de contractes de caràcter onerós, la data en què el grup passi a ser onerós

Els contractes d'assegurança adquirits en una combinació de negoci dins l'abast de la NIIF 3 es comptabilitzarà com si se celebressin en la data d'adquisició.

Amb caràcter general, el Grup utilitza el model general per al reconeixement i mesurament dels contractes d'assegurances. Tanmateix, per al contractes de *Unit Linked* i similars quan compleixen la definició de contractes d'assegurança amb característiques de participació directa s'utilitza l'enfocament de tarifa variable. Addicionalment, per als contractes el període de cobertura dels quals és inferior a un any, el Grup utilitza l'enfocament d'assignació de prima. Aquest també és utilitzat quan el Grup espera que la utilització d'aquest enfocament simplificat produeixi un mesurament que no difereixi significativament del que es produirà aplicant el mètode general o el VFA.

Un contracte d'assegurança es donarà de baixa quan:

- Estigui extingit
- El contracte es modifiqui i compleixi els requisits de la norma per donar-lo de baixa.

Mesurament

- Reconeixement inicial

  Els grups de contracte no mesurats sota l'enfocament d'assignació de prima, en el reconeixement inicial el Grup mesura un grup de contractes d'assegurança pel total de:

  - Els fluxos d'efectiu futurs, que inclouen:

    - Estimacions dels fluxos d'efectiu futurs. El Grup fa l'estimació del valor present de les sortides d'efectiu futures menys el valor present de les entrades d'efectiu futures que estan dins els límits del contracte. Aquestes estimacions es basen en el valor esperat d'un rang complet de possibles resultats, basat en la perspectiva del Grup (encara que congruents amb els preus de mercat observables per a les variables utilitzades) i reflecteixen les condicions existents en la data de mesurament.

      Aquests fluxos inclouen les despeses directament atribuïbles als contractes d'assegurança. Aquelles despeses que el Grup ha considerat que no són directament atribuïbles estan classificats segons la seva naturalesa.

    - Un ajust per reflectir el valor temporal dels diners i els riscos financers relacionats amb els fluxos d'efectiu futurs. Amb caràcter general, el Grup ha escollit un enfocament *top-down* de les taxes de descompte, de manera que es pren de referència la taxa de l'actiu i se li descompta el risc de crèdit. En el cas dels contractes valorats sota el model de tarifa variable i en els productes de risc, la taxa de descompte s'estableix basant-se en un enfocament *bottom-up*.

    - Un ajust del risc per al risc no financer. Aquest reflecteix la compensació que el Grup requereix per suportar la incertesa sobre l'import i calendari dels fluxos d'efectiu que sorgeix del risc no financer. El Grup utilitza la metodologia de Cost de Capital, prenent el cost per capital establert per Solvència II (6 % i el requeriment de capital regulatori que actualment reporta l'entitat per als riscos de subscripció (SCR de subscripció).

  - El marge del servei contractual (CSM). Representa el benefici futur dels contractes d'assegurança emesos. Aquest import no es reconeix en el compte de resultats en el reconeixement inicial, sinó que es reconeixerà a mesura que es presti els serveis del contracte. Quan aquest marge és negatiu, el contracte d'assegurança és onerós i s'ha de reconèixer la pèrdua immediatament en el compte de resultats, sense que es reconegui el marge del servei contractual en el balanç. El Grup espera que, en la data de transició, l'import de CSM estigui entorn del rang de 2.600-2.900 milions d'euros per als contractes valorats amb el model general i el model VFA.

  El Grup ha utilitzat l'enfocament d'assignació de prima per a aquells contractes el període de cobertura dels quals és d'un any o menys, o bé quan d'aquest enfocament s'espera que es

produeixi un mesurament del passiu per la cobertura restant que no difereix significativament de la que es produiria aplicant el model general.

En el reconeixement inicial el Grup mesura el passiu per cobertura restant com les primes rebudes més/menys qualsevol import que sorgeixi de la baixa de comptes d'actius/passius anteriorment reconeguts pels fluxos d'efectiu relacionats amb el grup de contractes. Per a aquests contractes, el benefici està implícit en el càlcul del passiu dassegurança, i per tant no hi ha un CSM que es registri de forma separada.

El Grup per a aquests contractes ha escollit l'opció política de comptabilitzar els fluxos d'efectiu per l'adquisició de l'assegurança com a despeses quan s'incorrin en aquestes.

- Reconeixement posterior

L'import en llibres d'un grup de contractes d'assegurança al tancament de cada exercici sobre el qual s'informi serà la suma de:

- El passiu per cobertura restant, que comprèn els fluxos d'efectiu derivats del compliment relatius a serveis futurs assignats al grup en aquella data i el marge de servei contractual del grup en aquella data.
- El passiu per sinistres incorreguts, que comprèn els fluxos d'efectiu derivats del compliment relatius a serveis passats assignats al grup en aquella data.

Els canvis en els fluxos d'efectiu relacionats amb el servei present o passat es reconeixen en el compte de resultats. En canvi, els que es relacionen amb el servei futur ajusten el CSM o el component de pèrdua.

En el cas de contractes valorats sota el model de tarifa variable, els imports relacionats amb el servei futur que ajusten el CSM inclouen canvis en l'import de la participació de l'entitat en el valor raonable dels elements subjacents.

Les variacions pel mesurament dels fluxos d'efectiu a taxes actuals es reconeixen en Un altre Resultat Global a causa del fet que el Grup ha escollit aquesta política comptable per minimitzar les asimetries comptables amb el registre comptable dels actius financers. En el cas de contractes valorats sota el model de tarifa variable, aquests imports ajusten el CSM.

En el resultat d'exercici es reconeixerà com a ingressos d'activitats ordinàries per assegurances la transferència de serveis de contracte d'assegurança durant el període.

En els contractes d'assegurances en què s'aplica l'enfocament d'assignació de prima, al final de cada període l'import en llibres d'un grup de contractes serà la suma del passiu per la cobertura restant i el passiu per reclamacions incorregudes. El passiu per la cobertura restant serà el resultat del saldo inicial més les primes rebudes del període menys l'import reconegut com a ingressos d'activitats ordinàries de l'assegurança per serveis proporcionats durant aquest període.

El Grup no ajusta el passiu per la cobertura restant pel valor temporal dels diners, ja que les primes d'assegurança vencen dins el període de cobertura dels contractes, que és d'un any o menys. El mesurament del passiu per reclamacions incorregudes es fa de manera similar al model general.

- Ingressos i despeses de contractes d'assegurança

Els ingressos i les despeses de contractes d'assegurança que es reconeixen amb els criteris següents:

Epígraf	Reconeixement
Resultat del servei de l'assegurança	> Inclou els ingressos d'activitats ordinàries per assegurances, que mostren la prestació de serveis derivats del grup de contractes d'assegurança per un import que reflecteixi la contraprestació a què l'entitat espera tenir dret a canvi d'aquests serveis. > Inclou les despeses del servei de l'assegurança, que comprenen els sinistres incorreguts (excloent-ne els components d'inversió) i altres despeses del servei d'assegurança, l'amortització de fluxos d'efectiu d'adquisició, canvis en els fluxos que es relacionen amb serveis passats i canvis que es relacionen amb el servei present.
Ingressos i despeses financers d'assegurances	> Els ingressos o despeses financeres d'assegurances comprenen el canvi en l'import en llibres del grup de contractes d'assegurança que resulta de l'efecte del valor temporal dels diners i els canvis en aquest valor i de l'efecte del risc financer i els canvis en aquest. > El Grup ha escollit la política comptable de reconèixer l'impacte de canvis en les taxes de descompte i altres variables financeres en Un altre Resultat Global per minimitzar les asimetries comptables amb el registre comptables dels actius financers. > Per als contractes valorats amb el mètode d'enfocament d'assignació de prima no s'utilitzarà taxa de descompte, atès que s'espera cobrar i pagar els fluxos de caixa durant un any. > El Grup desagrega els canvis en l'ajust de risc per risc no financer entre resultat del servei d'assegurança i ingressos o despeses de finançament d'assegurances.

Els ingressos i les despeses per contractes de reassegurança mantinguts es presenten com un sol import i es presenten per separat dels ingressos i les despeses dels contractes d'assegurança emesos als epígrafs «Despeses netes de contractes de reassegurança mantinguts» i «Ingressos financers de contractes de reassegurança mantinguts».

Presentació i desglossament

La NIIF 17 tindrà canvis significatius en com es presentaran i desglossaran els contractes d'assegurances en els estats financers del Grup.

En relació amb el Balanç, les carteres de contractes es classificaran en l'actiu o en el passiu en funció del seu saldo net, i es registraran de forma separada els contractes d'assegurança dels de reassegurança.

En relació amb el Compte de Pèrdues i Guanys consolidat, els imports reconeguts se separaran entre el «Resultat del servei d'assegurança», que tindrà en compte els ingressos i les despeses del servei de l'assegurança, i els «Ingressos o despeses financeres d'assegurances». De la mateixa manera que en el Balanç, els contractes de reassegurança es presentaran de forma separada. De l'anterior, els principals canvis que s'esperen respecte a la NIIF 4 són:

- El marge de productes d'estalvi actualment registrat en el «Marge d'interessos» passarà a registrar-se en el «Resultat del servei de l'assegurança».
- El marge de productes *Unit Linked* passarà a registrar-se de «Comissions» al «Resultat del servei de l'assegurança».
- Es reclassificaran «Despeses d'explotació» com a menor «Resultat del servei de l'assegurança» quan es consideri que són directament atribuïbles als contractes d'assegurança.

Amb caràcter general, per a la presentació de canvis en les taxes de descompte dels passius d'assegurances, el Grup ha escollit l'opció de política comptable de registrar-les en «Un altre Resultat Global» per evitar asimetries amb les inversions financeres que, amb caràcter general, registraran les seves variacions de valor en «Un altre Resultat Global». En el cas de contractes valorats sota el model de tarifa variable, aquests imports ajusten el CSM.

Aquests canvis no tindran un impacte material ni en la rendibilitat ni en la capacitat de pagar dividends.

Transició

A l'efecte de requeriments de transició, la data de transició serà l'1 de gener de 2022, i atesa la impracticabilitat d'aplicar la NIIF 17 de forma retroactiva, el Grup ha optat per aplicar l'enfocament de valor raonable per a tots els contractes vigents en aquella data. Per fer-ho, el Grup ha determinat el CSM o el component de pèrdua del passiu per cobertura restant en la data de transició com la diferència entre el

valor raonable d'un grup de contractes d'assegurança en aquella data i els fluxos d'efectiu derivats del compliment valorats en aquella data.

En aplicar aquest enfocament, el Grup ha tingut les consideracions següents:

- Només els fluxos d'efectiu futurs dins els límits del contracte s'han inclòs en l'estimació del valor raonable, excloent-ne, per tant, valors de renovacions futures i nou negoci.
- S'han tingut en compte els requeriments de la NIIF 13.
- Els actius intangibles relacionats amb les renovacions futures que van ser originats en combinacions de negoci s'han reconegut com a actius per fluxos d'efectiu d'adquisició d'assegurances, ja que aquests imports no s'inclouen en el mesurament de contractes d'assegurances.

Addicionalment, en l'aplicació d'aquest enfocament el Grup ha optat per:

- Incloure en un grup de contractes els emesos amb més d'un any de diferència.
- Determinar els tipus de descompte en la data de reconeixement inicial, en lloc de la data de transició.
- Atès que el Grup ha escollit l'opció de desagregar els ingressos o despeses financeres d'assegurances entre el resultat de l'exercici i un altre resultat global, ha optat per determinar l'import acumulat d'aquests ingressos o despeses reconegudes en un altre resultat global en la data de transició, retroactivament.

NIIF 9

Com s'ha comentat anteriorment, per a les operacions d'assegurança, les companyies asseguradores del Grup s'han acollit a l'exempció temporal d'aplicació de la NIIF 9. Com a conseqüència, el Grup aplicarà la NIIF 9 per a aquestes operacions per primera vegada l'1 de gener de 2023.

A la Nota 2 hi ha detallats els Principis i polítiques comptables i criteris de valoració de la NIIF 9, atès que el Grup aplica per a la resta de companyies del grup la NIIF 9 des de l'1 de gener de 2018.

A continuació, es detallen les principals diferències que sorgiran del reemplaçament de la NIC 39 a la NIIF 9 en les operacions d'assegurances:

- La majoria d'actius financers estan classificats com a actius financers disponibles per a la venda sota la NIC 39. Sota la NIIF 9 la majoria de carteres es classificaran com a Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, tanmateix, en algunes circumstàncies, per evitar asimetries entre l'actiu i el passiu, algunes carteres seran classificades com a Actius financers a cost amortitzat.
- Pel que fa al negoci de *Unit Linked*, els actius financers relacionats amb aquests contractes estan classificats en Altres actius financers a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys sota la NIC 39. Sota la NIIF 9 aquestes carteres es classificaran en Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats.
- Els derivats designats com a elements de cobertura, en microcobertures de valor raonable, són classificats sota la NIIF 9 sota l'epígraf «Derivats – Comptabilitat de cobertures»

Atès que la majoria d'actius financers estan classificats a valor raonable abans i després de l'aplicació de la NIIF 9, no s'esperen impactes significatius en el patrimoni del Grup. L'únic impacte esperat és per les carteres que han estat reclassificades a cost amortitzat.

Si bé l'entrada de la NIIF 9 suposa passar d'un model de deteriorament de pèrdua incorreguda a pèrdua esperada, a causa de la composició de la cartera d'actius financers no s'esperen impactes significatius.

1.3. RESPONSABILITAT DE LA INFORMACIÓ I ESTIMACIONS EFECTUADES

Els comptes anuals consolidats del Grup de l'exercici 2022 han estat formulats pel Consell d'Administració en la reunió celebrada el 16 de febrer de 2023 i estan pendents d'aprovació per la Junta General d'Accionistes, per bé que s'espera que siguin aprovats sense modificacions. Els comptes anuals corresponents a l'exercici 2021 van ser aprovats per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 8 d'abril de 2022.

Aquests comptes anuals consolidats s'han preparat sobre la base d'empresa en funcionament d'acord amb la Solvència (vegeu Nota 4) i la liquiditat (vegeu Nota 3.4.4) del Grup.

En l'elaboració dels comptes anuals consolidats s'han utilitzat judicis, estimacions i assumpcions fetes pel Consell d'Administració per quantificar alguns actius, passius, ingressos, despeses i compromisos que hi apareixen registrats. Aquests judicis i estimacions es refereixen, principalment, a:

- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles (Nota 2.15 i 19).
- El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament (Nota 2.18).
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci (Nota 7).
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, depenent de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració d'«increment significatiu en el risc de crèdit» (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de *default*; i iii) la incorporació d'informació *forward-looking* i les incerteses macroeconòmiques – *Post Model Adjustment* (Nota 2.7 i 3.4.1).
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades (Nota 16).
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades (Nota 16).
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança (Nota 17).
- La classificació, vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles (Notes 18 i 19).
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Nota 21).
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació (Nota 23).
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals (Nota 23).
- La despesa de l'impost de societats determinat sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat (Nota 25).
- El valor raonable de determinats actius i passius financers (Nota 40).

Aquestes estimacions s'han fet en funció de la millor informació disponible en la data de preparació d'aquests comptes anuals, considerant les incerteses existents en la data derivades de l'entorn econòmic actual, per bé que és possible que esdeveniments futurs obliguin a modificar-les en el futur, que, de conformitat amb la normativa aplicable, es faria de forma prospectiva, reconeixent els efectes del canvi d'estimació en el compte de pèrdues i guanys corresponent.

1.4. COMPARACIÓ DE LA INFORMACIÓ I VARIACIONS DEL PERÍMETRE DE CONSOLIDACIÓ

Les xifres corresponents a l'exercici anual de 2021 i 2020, incloses en els comptes anuals adjunts de l'exercici 2022, es presenten únicament i exclusivament a efectes comparatius. En alguns casos, per facilitar la comparabilitat, la informació comparativa es presenta de manera resumida, disposant de la informació completa en els comptes anuals de 2021 i 2020.

En data 23 de març de 2021 es va produir la presa de control de Bankia, S.A. Els estats financers a 31 de desembre de 2021 inclouen el registre d'aquesta combinació de negocis.

1.5. ESTACIONALITAT DE LES TRANSACCIONS

Les operacions més significatives dutes a terme pel Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant dins un mateix exercici.

1.6. PARTICIPACIONS EN EL CAPITAL D'ENTITATS DE CRÈDIT

El Grup no manté al tancament de l'exercici cap participació directa igual o superior al 5 % del capital o dels drets de vot en entitats de crèdit diferents de les participacions en societats dependents i associades que es detallen als Annexos 1 i 3.

1.7. COEFICIENT DE RESERVES

En aquest exercici s'han complert els mínims exigits per la normativa aplicable per a aquest coeficient.

1.8. OPERACIONS SIGNIFICATIVES

Reducció de capital

El Consell d'Administració del 16 de maig del 2022, un cop rebuda l'autorització regulatòria pertinent, va acordar l'aprovació i l'inici d'un programa de recompra d'accions pròpies (*share buy-back*) per un import màxim de 1.800 milions d'euros, per tal d'acostar la ràtio de CET1 a l'objectiu intern. D'aquesta manera, el 22 de desembre de 2022 i després de completar el programa de recompra d'accions, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la reducció del capital social de l'Entitat mitjançant l'amortització de la totalitat de les 558.515.414 accions pròpies (6,93 % del capital social) adquirides en el marc del Programa de Recompra per un import de 1.800 milions d'euros, quedant fixat el capital social resultant de la reducció de capital en 7.502.131.619 euros, representat per 7.502.131.619 accions d'un euro de valor nominal cadascuna (vegeu Nota 24).

1.9. FETS POSTERIORS

Tot seguit es detallen les operacions, addicionals a les indicades a la resta de notes, que han tingut lloc entre el tancament i la formulació.

Valors representatius de deute emesos

Emissió de deute sènior no preferent

El 18 gener del 2023, CaixaBank ha fet una emissió de deute sènior no preferent per un import de 1.250 milions de dòlars amb venciment a 6 anys i amb una rendibilitat del 6,208 %.

Emissió de deute subordinat

El 25 de gener del 2023, CaixaBank ha fet una emissió de deute subordinat per un import de 500 milions de lliures esterlines a 10 anys i 9 mesos i amb una rendibilitat del 6,875 %.

2. PRINCIPIS, POLÍTIQUES COMPTABLES I CRITERIS DE VALORACIÓ APLICATS

En l'elaboració dels comptes anuals consolidats del Grup corresponents a l'exercici 2022 s'han aplicat els següents principis i polítiques comptables i criteris de valoració:

2.1. COMBINACIONS DE NEGOCI I PRINCIPIS DE CONSOLIDACIÓ

Els comptes anuals consolidats comprenen, a més de les dades corresponents a la societat dominant, la informació corresponent a les entitats dependents, negocis conjunts i associades. El procediment d'integració dels elements patrimonials d'aquestes societats es fa en funció del tipus de control o influència que s'hi exerceix.

Entitats dependents

El Grup considera entitats dependents aquelles sobre les quals es té capacitat de control. Aquesta capacitat de control es manifesta quan:

- es disposa del poder per dirigir-ne les activitats rellevants, és a dir, les que afecten de manera significativa el rendiment, per disposició legal, estatutària o acord;
- es té capacitat present, és a dir, pràctica, d'exercir els drets per fer servir aquell poder per tal d'influir en el seu rendiment,
- i a causa de la seva implicació, s'està exposat o es té dret a rendiments variables de l'entitat participada.

Generalment, els drets de vot proporcionen el poder per dirigir les activitats rellevants d'una entitat participada. Per al seu còmput, es tenen en compte tots els drets de vot, directes i indirectes, inclosos els potencials, com, per exemple, opcions de compra adquirides sobre instruments de capital de la participada. En determinades situacions, es pot tenir el poder per dirigir les activitats sense disposar de la majoria dels drets de vot.

En aquests casos, es valora si de forma unilateral es té la capacitat pràctica per dirigir les seves activitats rellevants (financeres, operatives o les relacionades amb el nomenament i la remuneració dels òrgans de direcció, entre d'altres).

Les entitats dependents es consoliden, sense excepcions per raons de la seva activitat, mitjançant el mètode d'integració global, que consisteix en l'agregació dels actius, passius i patrimoni net, ingressos i despeses, de naturalesa similar, que apareixen en els seus comptes anuals individuals. El valor en llibres de les participacions, directes i indirectes, en el capital de les entitats dependents s'elimina amb la fracció del patrimoni net de les entitats dependents que aquelles representen. La resta dels saldos i transaccions entre les societats consolidades s'eliminen en el procés de consolidació.

La participació de tercers en el patrimoni i els resultats de l'exercici es presenta al capítol «Interessos minoritaris (participacions no dominants)» del balanç i en «Resultat atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants)» del compte de pèrdues i guanys.

En relació amb la consolidació de resultats de les entitats dependents adquirides en l'exercici es fa per l'import del resultat generat des de la data d'adquisició. De manera anàloga, els resultats de les entitats dependents que deixen de ser-ho en l'exercici es consoliden per l'import del resultat generat des de l'inici de l'exercici i fins a la data en què es perd el control.

Les adquisicions i les alienacions, quan no impliquen un canvi de control en l'entitat participada, es registren com a operacions patrimonials i no es reconeix cap pèrdua ni guany en el compte de pèrdues i guanys. La diferència entre la contraprestació lliurada o rebuda i la disminució o l'augment dels interessos minoritaris, respectivament, es reconeix en reserves.

La NIIF 10 estableix que, quan es produeix la pèrdua de control d'una entitat dependent, els actius, passius, interessos minoritaris i altres partides que puguin estar reconegudes en ajustos per valoració s'han de donar de baixa del balanç i s'ha de registrar el valor raonable de la contraprestació rebuda així com de qualsevol inversió romanent. La diferència entre ambdós valors es reconeix en el compte de pèrdues i guanys.

Quant a les aportacions no monetàries a entitats controlades conjuntament, l'IASB ha reconegut l'existència d'un conflicte normatiu entre la NIC 27, que estableix que, en cas de pèrdua de control, la participació romanent es

valori al seu valor raonable i es registri en el compte de pèrdues i guanys el resultat complet de l'operació, i el paràgraf 48 de la NIC 31, juntament amb la interpretació SIC 13, que, per a transaccions sota el seu abast, únicament permet reconèixer la part del resultat atribuïble a la participació posseïda per la resta de participants en l'entitat controlada conjuntament. El Grup ha optat per aplicar de forma consistent a les transaccions que es trobin dins l'abast d'aquestes normes el que estableix la NIC 27.

L'Annex 1 d'aquesta Memòria facilita informació rellevant sobre aquestes entitats. La informació correspon a les últimes dades disponibles reals o estimades en el moment de redactar aquesta Memòria.

Negocis conjunts

El Grup considera com a negocis conjunts les entitats sobre les quals es tenen acords contractuals de control conjunt, en virtut dels quals les decisions sobre les activitats rellevants les prenen de forma unànime les entitats que comparteixen el control i es té dret als seus actius nets.

Les participacions en negocis conjunts es valoren per aplicació del mètode de la participació, és a dir, per la fracció del net patrimonial que representa la participació de cada entitat en el seu capital una vegada considerats els dividends que se n'han percebut i altres eliminacions patrimonials.

L'Annex 2 d'aquesta Memòria facilita informació rellevant sobre aquestes entitats. La informació correspon a les últimes dades disponibles reals o estimades en el moment de redactar aquesta Memòria.

Entitats associades

Les entitats associades són aquelles sobre les quals el Grup, directament o indirectament, exerceix una influència significativa i no són entitats dependents o negocis conjunts. La influència significativa es fa patent, en la majoria dels casos, mitjançant una participació igual o superior al 20 % dels drets de vot de l'entitat participada. Si els drets de vot són inferiors al 20 %, la influència significativa s'evidenciarà si es produeix alguna de les circumstàncies assenyalades a la NIC 28. Entre aquestes hi ha el fet de tenir representació en el consell d'administració, participar en els processos de fixació de polítiques de la participada, l'existència de transaccions d'importància relativa entre l'entitat i la participada, l'intercanvi de personal directiu o el subministrament d'informació tècnica essencial.

Excepcionalment, no tenen la consideració d'entitats associades aquelles entitats en què es mantenen drets de vot en l'entitat participada superiors al 20 %, però en què es pot demostrar clarament que aquesta influència no existeix, i per tant, el Grup no disposa del poder d'intervenir en les polítiques financeres i operatives. D'acord amb aquests criteris, al tancament de l'exercici, el Grup manté diverses inversions, d'imports poc significatius, amb participacions entre el 20 % i el 50 % classificades en «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global».

Les participacions en associades es valoren per aplicació del mètode de la participació, és a dir, per la fracció del net patrimonial que representa la participació de cada entitat en el seu capital una vegada considerats els dividends percebuts d'aquestes i altres eliminacions patrimonials. En el cas de transaccions amb una entitat associada, els resultats corresponents s'eliminen en el percentatge de participació del Grup en el seu capital.

L'amortització dels actius intangibles de vida útil definida identificats com a conseqüència de l'elaboració d'un *Purchase price allocation* («PPA») per a l'assignació del preu d'adquisició pagat s'efectua amb càrrec al capítol «Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació» del compte de pèrdues i guanys.

El Grup no ha utilitzat estats financers d'entitats per a les quals s'aplica el mètode de la participació, que es refereixin a una data diferent de la de la societat dominant del Grup.

L'Annex 3 d'aquesta Memòria facilita informació rellevant sobre aquestes entitats. La informació correspon a les últimes dades disponibles reals o estimades en el moment de redactar aquesta Memòria.

Entitats estructurades

Una entitat estructurada és aquella que ha estat dissenyada de manera que els drets de vot i altres drets similars no siguin el factor primordial a l'hora de decidir el seu control, per exemple, en el cas en què els drets de vot es refereixin només a tasques administratives i les activitats rellevants es gestionin a través d'acords contractuals. En qualsevol cas, el Grup utilitza també el percentatge de drets de vot com a indicador a l'efecte de valorar l'existència de control en entitats d'aquesta naturalesa.

En els casos en què el Grup constitueix entitats, o participa d'aquestes entitats, per tal de permetre l'accés als clients a determinades inversions o per transmetre a tercers alguns riscos, s'analitza si hi ha control sobre l'entitat participada i, per tant, si aquesta ha de ser o no objecte de consolidació.

- Entitats estructurades consolidables:

Per tal de determinar si sobre una entitat estructurada hi ha control, i per tant s'ha de consolidar en el Grup, s'analitzen els drets contractuals existents diferents dels drets de vot. Per fer-ho, es considera el disseny i propòsit de cada entitat, així com, entre d'altres, l'evidència de la capacitat per dirigir activitats rellevants, possible existència de relacions especials o la capacitat per influir en l'import dels rendiments als quals està exposat.

En el cas dels fons de titulització, el Grup té una exposició alta als rendiments variables existents i manté el poder de decisió sobre l'entitat, bé de manera directa o a través d'un agent. La informació relativa a aquests fons, els suports financers atorgats als vehicles i la seva motivació figuren detallats a la Nota 27.2.

Al tancament de l'exercici no hi ha acords de suport financer significatius addicionals a un altre tipus d'entitats estructurades consolidades que les descrites anteriorment.

- Entitats estructurades no consolidables:

El Grup constitueix vehicles per tal de permetre l'accés als seus clients a determinades inversions o per a la transmissió de riscos o altres finalitats. Atès que sobre aquests vehicles el Grup no manté el control ni compleix els criteris per a la seva consolidació que es defineixen a la NIIF 10, no es consoliden.

Al tancament de l'exercici, el Grup no té interessos ni ha concedit suport financer a entitats estructurades no consolidables que siguin significatius.

Combinacions de negocis

Les normes comptables defineixen les combinacions de negocis com la unió de dues o més entitats en una única entitat o grup d'entitats, en què l'«entitat adquirent» és la que, en la data d'adquisició, assumeix el control d'una altra entitat.

Per a aquelles combinacions de negocis en què el Grup adquireix el control, es determina el cost de la combinació, generalment el valor raonable de la contraprestació transferida. Aquesta contraprestació estarà integrada pels actius lliurats, els passius assumits davant els anteriors propietaris del negoci adquirit i els instruments de capital emesos per l'entitat adquirent.

Així mateix, s'avalua en la data d'adquisició la diferència entre:

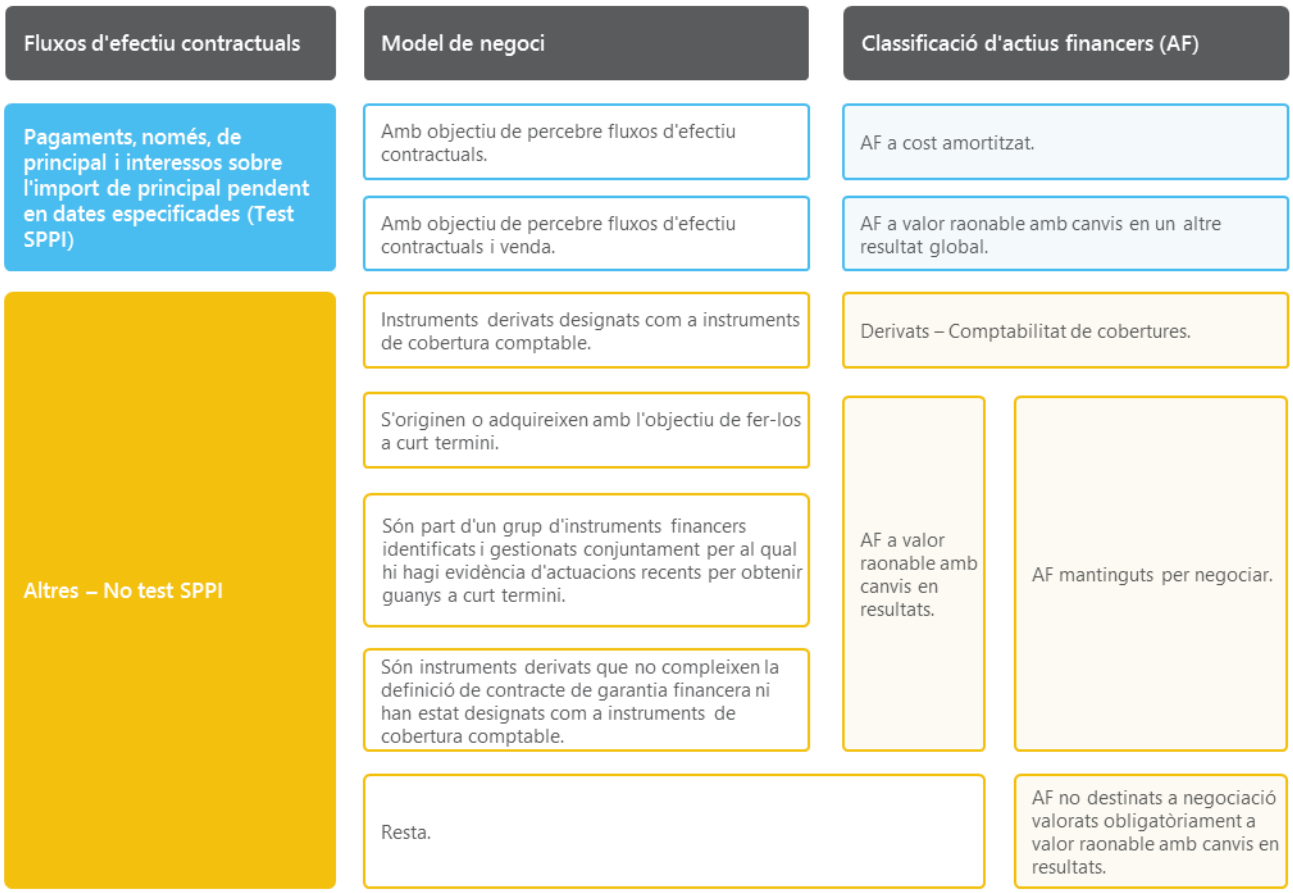
i) la suma del valor raonable de la contraprestació transferida, dels interessos minoritaris i de les participacions prèvies mantingudes en l'entitat o el negoci adquirit.
ii) L'import net dels actius identificables adquirits i dels passius assumits, mesurats al seu valor raonable.

La diferència positiva entre i) i ii) es registra a l'epígraf «Actius intangibles – Fons de comerç» del balanç, sempre que no sigui possible l'assignació a elements patrimonials concrets o actius intangibles identificables de l'entitat o negoci adquirit. Si la diferència és negativa, es registra a l'epígraf «Fons de comerç negatiu reconegut en resultats» del compte de pèrdues i guanys.

2.2. INSTRUMENTS FINANCERS

Classificació dels actius financers

A continuació, es detallen els criteris establerts pel marc normatiu comptable per a la classificació d'instruments financers:



Constitueixen una excepció als criteris generals de valoració descrits anteriorment les inversions en instruments de patrimoni. Amb caràcter general, el Grup exerceix l'opció en el reconeixement inicial i de forma irrevocable per incloure en la cartera d'actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global inversions en instruments de patrimoni net que no es classifiquen com a mantinguts per negociar i que, en cas de no exercir aquesta opció, es classificarien com a actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats.

Respecte a l'avaluació del model de negoci, aquest no depèn de les intencions per a un instrument individual, sinó que es determina per a un conjunt d'instruments, prenent en consideració la freqüència, l'import i calendari de les vendes en exercicis anteriors, els motius d'aquestes vendes i les expectatives en relació amb les vendes futures. Les vendes poc freqüents o poc significatives, aquelles properes al venciment de l'actiu i les motivades per increments del risc de crèdit dels actius financers o per gestionar el risc de concentració, entre d'altres, poden ser compatibles amb el model de mantenir actius per rebre fluxos d'efectiu contractuals.

Cal destacar que la realització de vendes d'actius financers mantinguts en la cartera de cost amortitzat per un canvi d'intenció del Grup com a conseqüència dels efectes de la COVID-19 no es considera com un canvi de model de negoci ni suposa una reclassificació comptable dels títols mantinguts en aquesta cartera, atès que aquests van ser classificats correctament en el moment en què es va avaluar el model de negoci sense ser la crisi global provocada per la COVID-19 un escenari raonablement possible en aquell moment. En el cas de les vendes fetes durant el període associat a la crisi partint de les excepcions que preveu el marc normatiu, considerem que, en qualsevol cas, serien congruents amb un model de negoci de mantenir els actius financers per obtenir els fluxos d'efectiu contractuals, atès que és evident que les condicions existents en el moment oportú i els motius que van originar la necessitat de dur a terme vendes d'actius classificats en la cartera de cost amortitzat van ser totalment extraordinaris i transitoris, i es van poder emmarcar dins un període de temps identificable.

En particular, l'expectativa del Grup de fer vendes freqüents i de caràcter significatiu de préstecs (o actius financers similars) que han experimentat un deteriorament en el risc de crèdit no és inconsistent amb la classificació d'aquests préstecs sota el model de negoci de mantenir els actius financers per percebre els seus fluxos d'efectiu contractuals. Aquestes vendes no es computen a l'efecte de determinar la freqüència de les vendes i la seva significança i queden, per tant, excloses de les ràtios de seguiment.

Pel que fa a l'avaluació relativa a si els fluxos d'efectiu d'un instrument són només pagaments de principal i interessos, el Grup fa una sèrie de judicis quan avalua aquest compliment (test SPPI). Els més significatius són els que s'enumeren tot seguit:

- Valor temporal dels diners modificat: per avaluar si el tipus interès d'una operació incorpora alguna contraprestació diferent de la vinculada al transcurs del temps, el Grup considera factors com ara la moneda en què es denomini l'actiu financer i el termini per al qual s'estableix el tipus d'interès. En particular, el Grup fa una anàlisi periòdica per a les operacions que presenten una diferència entre el tenor i la freqüència de revisió, les quals es comparen amb un instrument que no presenta aquesta diferència dins d'un llindar de tolerància.
- Exposició a riscos no relacionats amb un acord bàsic de préstec: es considera si els termes contractuals dels actius financers introdueixen exposició a riscos o volatilitat en els fluxos d'efectiu contractuals que no estarien presents en un acord bàsic de préstec, com ara l'exposició a canvis en els preus de les accions o de primeres matèries cotitzades, casos en què no es considerarien que passen el test SPPI.
- Clàusules que modifiquen el calendari o l'import dels fluxos: el Grup considera l'existència de condicions contractuals en virtut de les quals es pot modificar el calendari o l'import dels fluxos contractuals de l'actiu financer. És el cas de: i) actius les condicions contractuals dels quals permeten l'amortització anticipada total o parcial del principal: ii) actius en què es permet contractualment ampliar la seva durada, o iii) aquells actius per als quals els pagaments d'interessos poden variar en funció d'una variable no financera especificada al contracte. En aquests casos, s'avalua si els fluxos contractuals que es poden generar durant la vida de l'instrument degut a aquesta condició contractual són només pagaments de principal i interessos de l'import de principal pendent, que poden incloure una compensació addicional raonable per la finalització anticipada del contracte.
- Palanquejament: els actius financers amb palanquejament, és a dir, aquells en què la variabilitat dels fluxos contractuals s'incrementa, cosa que fa que no tinguin les característiques econòmiques de l'interès, no poden considerar-se actius financers que compleixin el test SPPI (per exemple, instruments derivats, com els contractes simples d'opció).
- Subordinació i pèrdua del dret de cobrament: el Grup avalua les clàusules contractuals que puguin resultar en una pèrdua dels drets de cobrament sobre els imports de principal i interessos sobre el principal pendent.
- Divisa: en l'anàlisi de si els fluxos contractuals són únicament pagaments del principal i interessos sobre l'import del principal pendent, el Grup té en compte la moneda en què està denominat l'actiu financer per valorar les característiques dels fluxos contractuals, per exemple, en avaluar l'element del valor temporal dels diners a partir de la referència utilitzada per a la fixació del tipus d'interès de l'actiu financer.
- Instruments vinculats contractualment: respecte a posicions en instruments vinculats contractualment, es fa una anàlisi *look through* a partir de la qual es considera que els fluxos derivats d'aquest tipus d'actius consisteixen únicament en pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent si:
  - les condicions contractuals del tram la classificació del qual s'està avaluant (sense examinar el conjunt subjacent d'instruments financers) donen lloc a fluxos d'efectiu que són únicament pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent (per exemple, tipus d'interès del tram no vinculat a índex de primeres matèries);
  - el conjunt subjacent d'instruments financers està compost per instruments que tinguin fluxos contractuals que siguin només pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent; i
  - l'exposició al risc de crèdit corresponent al tram és igual o millor que l'exposició al risc de crèdit del conjunt subjacent d'instruments financers (per exemple, la qualificació creditícia del tram la classificació del qual s'està avaluant és igual o millor que la que s'aplicaria a un tram únic format pel conjunt subjacent d'instruments financers). Per tant, si el ràting del tram és igual al del vehicle o superior, es considerarà que compleix aquesta condició.

El conjunt subjacent al qual es fa referència a l'apartat anterior podrà incloure, a més, instruments que redueixin la variabilitat dels fluxos d'aquest conjunt d'instruments de manera que, quan es combinin amb aquests, donin lloc a fluxos que siguin només pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent (per exemple, una opció sostre o sòl de tipus d'interès o un contracte que redueixi el risc de crèdit dels instruments). També pot incloure instruments que permetin alinear els fluxos dels trams amb els fluxos del conjunt d'instruments subjacents per resoldre exclusivament les diferències en el tipus d'interès, la moneda en què es denominin els fluxos (inclosa la inflació) i el calendari de fluxos.

- Actius sense responsabilitat personal (sense recurs): el fet que no existeixi responsabilitat personal respecte d'un actiu financer no implica que aquest actiu s'hagi de considerar un actiu financer No SPPI. En aquestes situacions, el Grup avalua els actius subjacents o els fluxos d'efectiu per determinar si consisteixen únicament en pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent, independentment de la naturalesa dels subjacents.

  En particular, en el cas d'operacions de finançament de projectes que es reemborsen exclusivament amb els ingressos dels projectes finançats, el Grup analitza si els fluxos determinats contractualment com a principal i els interessos representen efectivament el pagament de principal i interessos sobre el principal pendent.

- Compensació negativa (clàusules simètriques): determinats instruments incorporen una condició contractual que possibilita que, en cas que es produeixi l'amortització anticipada total o parcial del principal pendent, la part que finalitza el contracte de manera anticipada —bé sigui el deutor o el creditor— pugui rebre una compensació addicional raonable malgrat ser la part que fa aquesta acció. És el cas, per exemple, de les anomenades clàusules simètriques, presents en determinats instruments de finançament a tipus fix, que estipulen que en el moment en què el creditor executi l'opció d'amortitzar anticipadament ha d'existir una compensació per la finalització del contracte de manera anticipada, que resultarà a favor del deutor o del creditor, depenent de com hagin evolucionat els tipus d'interès des del moment en què s'origina el contracte fins a la data en què s'acaba de manera anticipada.

  El fet que un instrument financer incorpori aquest terme contractual, conegut com a compensació negativa, no suposa que l'instrument en qüestió s'hagi de considerar No SPPI. Un instrument financer que en qualsevol cas hagi complert els condicionants per considerar-se com a *SPPI compliant,* excepte pel fet d'incorporar una compensació addicional raonable per la terminació anticipada del contracte (a rebre o a pagar per la part que decideix acabar el contracte anticipadament), serà elegible per valorar-se a cost amortitzat o a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, segons determini el model de negoci.

En casos en què una característica d'un actiu financer no sigui congruent amb un acord bàsic de préstec, és a dir, si hi ha característiques de l'actiu que donen lloc a fluxos contractuals diferents de pagaments del principal i interessos sobre el principal pendent, el Grup avaluarà la significativitat i probabilitat d'ocurrència per determinar si aquesta característica o element s'ha de tenir en consideració en l'avaluació del test SPPI.

Pel que fa a la rellevància d'una característica d'un actiu financer, la valoració que el Grup fa consisteix a estimar l'impacte que aquesta rellevància pot tenir sobre els fluxos contractuals. L'impacte d'un element no és significatiu quan suposa una variació en els fluxos d'efectiu esperats inferior al 5 %. Aquest llindar de tolerància es determina segons els fluxos contractuals esperats sense descomptar.

Si la característica d'un instrument pot tenir un efecte significatiu sobre els fluxos contractuals, però aquesta característica de fluxos afecta els fluxos contractuals de l'instrument només en el moment en què té lloc un esdeveniment que és extremadament excepcional, altament anòmal i molt improbable que passi, el Grup no tindrà en compte aquesta característica o aquest element a l'hora d'avaluar si els fluxos d'efectiu contractuals de l'instrument són únicament pagaments de principal i interessos sobre el principal pendent.

Classificació dels passius financers

Els passius financers es classifiquen en les categories següents: «Passius financers mantinguts per negociar», «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» i «Passius financers a cost amortitzat», llevat que s'hagin de presentar com a «Passius inclosos en grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» o corresponguin a «Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura de risc d'interès» o «Derivats – Comptabilitat de cobertures», que es presenten de forma independent.

Particularment, a la cartera de «Passius financers a cost amortitzat»: es registren els passius financers que no s'han classificat com a mantinguts per negociar o com a altres passius financers a valor raonable amb canvis en resultats. Els saldos que es registren en aquesta categoria responen a l'activitat típica de captació de fons de les entitats de crèdit, independentment de la forma d'instrumentalització i el termini de venciment.

Reconeixement inicial i valoració

En el moment del seu reconeixement inicial, tots els instruments financers es registren pel seu valor raonable. Per als instruments financers que no es registrin a valor raonable amb canvis en resultats, l'import del valor raonable s'ajusta afegint o deduint els costos de transacció directament atribuïbles a la seva adquisició o emissió. En el cas dels instruments financers a valor raonable amb canvis en resultats, els costos de transacció directament atribuïbles es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys.

Els costos de transacció es defineixen com a despeses directament atribuïbles a l'adquisició o disposició d'un actiu financer, o a l'emissió o assumpció d'un passiu financer, en què no s'hauria incorregut si el Grup no hagués fet la transacció. Entre aquests s'inclouen les comissions pagades a intermediaris (com les de prescriptors); les despeses de formalització hipotecària a càrrec del Grup i part de les despeses de personal dels Centres d'Admissió de Riscos. En cap cas es consideren com a costos de transacció les despeses administratives internes, ni tampoc les despeses derivades d'estudis i anàlisis prèvies.

El Grup identifica a través d'eines de comptabilitat analítica els costos de transacció directes i incrementals de les operacions d'actiu. Aquests costos s'inclouen en la determinació del tipus d'interès efectiu, i el minoren per als actius financers, per la qual cosa es periodifiquen durant la durada de l'operació.

Valoració posterior dels actius financers

Després del seu reconeixement inicial, el Grup valora un actiu financer a cost amortitzat, a valor raonable amb canvis en un altre resultat global o a valor raonable amb canvis en resultats.

Les partides a cobrar per operacions comercials que no tenen un component significatiu de finançament i els crèdits comercials i instruments de deute a curt termini que es valoren inicialment pel preu de la transacció o el seu principal, respectivament, es continuen valorant per aquest import menys la correcció de valor per deteriorament estimat conforme es descriu a la Nota 2.7.

En relació amb les compres i vendes convencionals d'instruments de renda fixa i renda variable, aquestes es registren amb caràcter general en la data de liquidació.

Ingressos i despeses dels actius i passius financers

Els ingressos i les despeses dels instruments financers es reconeixen amb els criteris següents:

Cartera		Reconeixement d'ingressos i despeses
Actius financers	A cost amortitzat	> Interessos meritats: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació (excepte en el cas d'actius dubtosos, en què s'aplica sobre el valor net comptable). > Resta de canvis de valor: ingrés o despesa quan l'instrument financer es doni de baixa en el balanç, es reclassifiqui o es produeixin pèrdues pel deteriorament de valor o guanys per la seva posterior recuperació.
	A valor raonable amb canvis en resultats	> Canvis de valor raonable: els canvis de valor raonable es registren directament en el compte de pèrdues i guanys, distingint, per als instruments que no siguin derivats, entre la part atribuïble als rendiments meritats de l'instrument, que es registrarà com a interessos o com a dividends, segons la seva naturalesa, i la resta, que es registrarà com a resultats d'operacions financeres en la partida que correspongui. > Interessos meritats: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant en mètode del tipus d'interès efectiu.
	A valor raonable amb canvis en un altre resultat global (*)	> Interessos o dividends meritats, en el compte de pèrdues i guanys. Els interessos, igual que els actius a cost amortitzat. > Les diferències de canvis en el compte de pèrdues i guanys quan són actius financers monetaris i en un altre resultat global quan es tracta d'actius financers no monetaris. > Els instruments de deute, les pèrdues per deteriorament de valor o els guanys per a posterior recuperació en el compte de pèrdues i guanys. > Els canvis de valor restants es reconeixen en un altre resultat global.
Passius financers	A cost amortitzat	> Interessos meritats: en el compte de pèrdues i guanys amb el tipus d'interès efectiu de l'operació sobre l'import en llibres brut de l'operació, excepte en el cas de les emissions Tier1, en què es reconeixen els cupons discrecionals en reserves. > Resta de canvis de valor: ingrés o despesa quan l'instrument financer sigui baixa del balanç o es reclassifiqui.
	A valor raonable amb canvis en resultats	> Canvis de valor raonable: canvis de valor d'un passiu financer designat a valor raonable amb canvis en resultats, en cas que sigui aplicable, de la forma següent: > a) l'import del canvi en el valor raonable del passiu financer atribuïble a canvis en el risc de crèdit propi d'aquest passiu es reconeix en un altre resultat global, que es transferiria directament a una partida de reserves si es produís la baixa d'aquest passiu financer, i > b) l'import restant del canvi en el valor raonable del passiu es reconeix en el resultat de l'exercici. > Interessos meritats: corresponents als instruments de deute, es calculen aplicant el mètode del tipus d'interès efectiu.

(*) D'aquesta manera, quan un instrument de deute es valora a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, els imports que es reconeixerien en el resultat de l'exercici serien els mateixos que es reconeixerien si es valorés a cost amortitzat.

Quan un instrument de deute a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es dona de baixa del balanç, la pèrdua o guany acumulat en el patrimoni net es reclassifica i passa al resultat del període. En canvi, quan un instrument de patrimoni net a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es dona de baixa del balanç, l'import de la pèrdua o guany registrat en un altre resultat global acumulat no es reclassifica al compte de pèrdues i guanys, sinó a una partida de reserves.

Per a cadascuna de les carteres anteriors, el reconeixement canviarà si aquests instruments formen part d'una relació de cobertura (vegeu apartat 2.3).

El tipus d'interès efectiu és la taxa que descompta els pagaments o cobraments d'efectiu futurs estimats durant la vida esperada de l'actiu financer o passiu financer respecte al valor en llibres brut d'un actiu financer o al cost amortitzat d'un passiu financer. Per calcular la taxa d'interès efectiva, el Grup estima els fluxos d'efectiu esperats tenint en compte tots els termes contractuals de l'instrument financer, però sense tenir en compte les pèrdues creditícies esperades. El càlcul inclou totes les comissions i punts bàsics d'interès, pagats o rebuts per les parts del contracte, que integrin la taxa d'interès efectiva, els costos de transacció i qualsevol altra prima o descompte. En aquells casos en què els fluxos d'efectiu o la vida restant d'un instrument financer no es poden estimar amb fiabilitat (per exemple, pagaments anticipats), el Grup utilitza els fluxos d'efectiu contractuals durant el període contractual complet de l'instrument financer.

En el cas d'instruments financers amb remuneració variable i contingent al compliment de determinats fets futurs, diferents dels préstecs originats i als dipòsits i emissions efectuades, el criteri comptable aplicat pel Grup si hi

hagués un canvi posterior en l'estimació de la seva remuneració que sorgeixi d'un canvi en l'expectativa pel que fa al compliment de la contingència futura es basa en un recàlcul del cost amortitzat de l'operació i registre de l'efecte d'aquesta actualització en el compte de resultats.

En el cas particular de la tercera sèrie de les Operacions de Finançament a llarg termini amb objectiu (coneguda com 'TLTRO III' – vegeu Nota 3.4.4), el Grup considera que cadascuna de les operacions és sota l'abast de la NIIF 9 Instruments Financers, atès que es tracta d'operacions el tipus d'interès de les quals no està significativament per sota del mercat. Per a això, el Grup considera en el seu reconeixement inicial si els termes de cada operació en relació amb els preus de mercat per a altres préstecs amb garanties similars disponibles per al Grup i les taxes de bons i altres instruments del mercat monetari rellevants s'aproximen a termes de mercat o estan significativament fora de mercat.

Per a la TLTRO III, fins al mes de novembre de 2022 el tipus d'interès efectiu s'ha calculat per a cada operació d'aquesta sèrie reflectint l'estimació del Grup en el reconeixement inicial respecte a l'import d'interès final a cobrar al seu venciment específic, i prenent en consideració hipòtesis específiques de compliment de volums elegibles. D'acord amb això, el Grup ha periodificat per trams el tipus d'interès de cadascuna de les operacions de la TLTRO III. Durant aquest mes de novembre ha tingut efecte el canvi en la manera com es remuneren aquestes operacions (decisió de l'ECB d'octubre d'aquest any), passant a meritar un tipus d'interès vinculat directament amb el tipus d'interès de referència que determina els interessos de cadascuna d'aquestes sèries. D'acord amb els criteris comptables del Grup, aquesta decisió ha suposat que cadascuna de les sèries hagi passat a tenir un tipus d'interès variable, fet que s'ha considerat a la vegada com un canvi qualitatiu que dona lloc a la baixa comptable de les operacions que hi havia registrades i a l'alta de les noves amb característiques diferents. L'efecte comptable del registre d'aquesta baixa i nova alta no ha estat material. Cada canvi futur del tipus d'interès de referència del BCE suposarà una nova remuneració que s'ha de meritar per a cadascuna de les operacions fins al seu venciment o amortització anticipada.

Reclassificacions entre carteres d'instruments financers

Únicament si el Grup decidís canviar el seu model de negoci per a la gestió d'actius financers, reclassificaria tots els actius financers afectats segons els requeriments disposats en la NIIF 9. Aquesta reclassificació es faria de forma prospectiva des de la data de la reclassificació. D'acord amb l'enfocament de NIIF 9, amb caràcter general els canvis en el model de negoci es produeixen amb molt poca freqüència. Els passius financers no es poden reclassificar entre carteres.

2.3. COBERTURES COMPTABLES

El Grup utilitza derivats financers com a eina de gestió dels riscos financers, principalment el risc estructural de tipus d'interès (vegeu Nota 3.4.3). Quan aquestes operacions compleixen determinats requisits, es consideren «de cobertura».

Quan es designa una operació com de cobertura, es fa des del moment inicial de l'operació o dels instruments inclosos en la cobertura esmentada, i es documenta una nota tècnica de l'operació de conformitat amb la normativa vigent. En la documentació de les operacions de cobertura s'identifica clarament l'instrument o instruments coberts i l'instrument o instruments de cobertura, a més de la naturalesa del risc que es pretén cobrir, i la manera com el Grup avalua si la relació de cobertura compleix els requisits d'eficàcia de la cobertura (juntament amb la seva anàlisi de les causes d'ineficàcia de la cobertura i el mode de determinar la ràtio de cobertura).

Amb la finalitat de verificar el requisit d'eficàcia:

- Hi ha d'haver una relació econòmica entre la partida coberta i l'instrument de cobertura,
- El risc de crèdit de la contrapart de la partida coberta o de l'instrument de cobertura no ha d'exercir un efecte dominant sobre els canvis de valor resultants d'aquesta relació econòmica, i
- S'ha de complir la ràtio de cobertura de la relació de cobertura comptable, entesa com la quantitat de partida coberta entre la quantitat d'instrument de cobertura, ha de ser la mateixa que la ràtio de cobertura que s'usi a l'efecte de gestió.

Cobertures de valor raonable

Les cobertures de valor raonable cobreixen l'exposició a la variació en el valor raonable d'actius i passius financers o de compromisos en ferm encara no reconeguts, o d'una porció identificada dels esmentats actius, passius o compromisos en ferm, atribuïble a un risc en particular i sempre que afectin el compte de pèrdues i guanys.

En les cobertures de valor raonable, les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen de manera asimètrica en funció de si l'element cobert és un instrument de deute o un instrument de patrimoni:

- Instruments de deute: les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen en el compte de pèrdues i guanys, a l'apartat «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)». Amb caràcter particular, en les macrocobertures de valor raonable, les diferències de valoració dels elements coberts tenen la seva contrapartida als capítols «Actiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» o «Passiu – Canvis del valor raonable dels elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès» del balanç, en funció de la naturalesa de l'element cobert, en lloc de registrar-se als epígrafs on apareixen registrats els elements coberts.
- Instruments de patrimoni: les diferències de valor produïdes tant en els elements de cobertura com en els elements coberts, per la part corresponent al tipus de risc cobert, es reconeixen a l'apartat «Un altre resultat global acumulat – Elements que no es poden reclassificar en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

Quan els derivats de cobertura deixen de complir els requisits per ser-ho, es reclassifiquen com a derivats de negociació. L'import dels ajustos prèviament registrats a l'element cobert s'imputa de la manera següent:

- Instruments de deute: s'imputen a l'epígraf «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu resultant en la data d'interrupció de la cobertura.
- Instruments de patrimoni: es reclassifiquen a reserves des de l'epígraf «Un altre resultat global acumulat – Elements que no es poden reclassificar en resultats – Ineficàcia de la cobertura de cobertures de valor raonable per a instruments de patrimoni mesurats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global» del balanç.

Cobertures de fluxos d'efectiu

Les cobertures de fluxos d'efectiu cobreixen la variació dels fluxos d'efectiu que s'atribueixen a un risc particular associat a un actiu o passiu financer o una transacció prevista altament probable, sempre que pugui afectar el compte de pèrdues i guanys.

L'import dels ajustos sobre l'element de cobertura es registra al capítol «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Reserves de cobertura de fluxos d'efectiu [part eficaç]», on es mantindran fins que la transacció coberta es produeixi, moment en què es registrarà al capítol «Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)» del compte de pèrdues i guanys de forma simètrica als fluxos d'efectiu coberts, llevat que es prevegi que no es farà la transacció. En aquest cas, es registrarà immediatament. Els elements coberts es registren d'acord amb els criteris explicats a la Nota 2.3, sense cap modificació pel fet de ser considerats instruments coberts.

2.4 COMPENSACIÓ D'ACTIUS I PASSIUS FINANCERS

Els actius i passius financers es compensen, i en conseqüència es presenten en el balanç pel seu import net, només quan es té el dret, legalment exigible, de compensar els imports dels instruments esmentats i la intenció de liquidar la quantitat neta, o de realitzar l'actiu i procedir al pagament del passiu de forma simultània, prenent en consideració el següent:

- El dret, exigible legalment, de compensar els imports reconeguts no ha de dependre d'un esdeveniment futur i ha de ser legalment executable en totes les circumstàncies, inclosos els casos d'impagament o insolvència de qualsevol de les parts.

- S'admeten com a equivalents a «liquidacions per l'import net» aquelles liquidacions en què es compleixin les condicions següents: s'elimini gairebé tot el risc de crèdit i de liquiditat; i la liquidació de l'actiu i del passiu es faci en un únic procés de liquidació.

A continuació es presenta el detall de les operacions compensades:

Compensació d'actius i passius

(Milions d'euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Import brut reconegut (A)	Import compensat (B)	Import net en balanç (C=A-B)	Import brut reconegut (A)	Import compensat (B)	Import net en balanç (C=A-B)	Import brut reconegut (A)	Import compensat (B)	Import net en balanç (C=A-B)
ACTIU									
AF mantinguts per negociar – derivats	26.876	19.914	6.963	18.877	8.558	10.319	10.323	5.022	5.301
AF a cost amortitzat – Préstecs i bestretes	380.057	15.036	365.021	368.419	16.026	352.393	248.137	5.298	242.839
De què: Col·laterals	*6.070*	*6.070*		*1.592*	*1.592*		*2.779*	*2.779*	
*De què: Adquisició temporal d'actius**	*8.940*	*8.940*		*14.434*	*14.434*		*2.045*	*2.045*	
De què: Operativa de tax lease	*26*	*26*					*474*	*474*	
Derivats – Comptabilitat de cobertures	2.964	2.315	649	3.656	2.618	1.038	2.382	1.867	515
PASSIU									
PF mantinguts per negociar – Derivats	26.641	22.671	3.971	17.419	12.581	4.838	9.374	9.223	151
PF a cost amortitzat	491.949	9.448	482.501	561.290	14.265	547.025	345.074	2.671	342.403
De què: Altres passius financers	*482*	*482*		*(169)*	*(169)*		*152*	*152*	
De què: Cessió temporal d'actius	*8.940*	*8.940*		*14.434*	*14.434*		*2.045*	*2.045*	
De què: Operativa de tax lease	*26*	*26*					*474*	*474*	
Derivats – Comptabilitat de cobertures	6.589	5.218	1.371	2.104	1.144	960	574	337	237

AF: Actius financers; PF: Passius financers

(*) Operacions d'intercanvi de col·laterals materialitzades mitjançant operacions amb pacte de recompra, no permetent-se la cancel·lació separada. Es formalitzen, amb caràcter general, a 12 mesos.

2.5 BAIXA D'INSTRUMENTS FINANCERS

Un actiu financer es dona totalment o parcialment de baixa en el balanç quan expiren els drets contractuals sobre els fluxos d'efectiu de l'actiu financer o quan es transfereixen a un tercer separat de l'entitat.

El tractament comptable que s'aplica a les transferències d'actius està condicionat pel grau i la manera en què es traspassen a tercers els riscos i beneficis associats a la propietat dels actius que es transfereixen:

- Si es transfereixen de manera substancial a tercers els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer (en cas, entre altres, de vendes incondicionals, vendes amb pacte de recompra pel seu valor raonable en la data de recompra, vendes d'actius financers amb una opció de compra adquirida o de venda emesa profundament fora de diner i en les titulitzacions d'actius en què el cedent no reté finançaments subordinats ni concedeix cap tipus de millora creditícia als nous titulars), aquest es dona de baixa del balanç i es reconeix simultàniament qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
- Si es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb pacte de recompra per un preu fix o pel preu de venda més la rendibilitat habitual d'un prestador, contractes de préstec de valors en què el prestatari té l'obligació de tornar aquests o similars) no es dona de baixa del balanç i es continua valorant amb els mateixos criteris utilitzats abans de la transferència i es reconeix comptablement:
  - Un passiu financer associat per un import igual al de la contraprestació rebuda, que es valora posteriorment al seu cost amortitzat, llevat que compleixi els requisits per classificar-lo com a altres passius a valor raonable amb canvis a pèrdues i guanys.

- Els ingressos de l'actiu financer transferit, però no donat de baixa, i les despeses del nou passiu financer, sense compensar.

- Si ni es transfereixen ni es retenen substancialment els riscos i avantatges inherents a la propietat de l'actiu financer transferit (en cas, entre altres, de vendes d'actius financers amb opció de compra adquirida o de venda emesa no profundament dins ni fora de diner, titulitzacions en què el cedent assumeix finançament subordinat o un altre tipus de millores creditícies per una part de l'actiu transferit), es distingeix entre:
  - Si l'entitat cedent no reté el control de l'actiu financer transferit, es dona de baixa del balanç i es reconeix qualsevol dret o obligació retingut o sorgit com a conseqüència de la transferència.
  - Si l'entitat cedent reté el control de l'actiu financer transferit, el continua reconeixent en el balanç per un import igual a la seva exposició als canvis de valor que pugui experimentar i reconeix un passiu associat a l'actiu financer transferit. L'import net de l'actiu transferit i el passiu associat és el cost amortitzat dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu es mesura pel cost amortitzat, o el valor raonable dels drets i obligacions retinguts, si l'actiu transferit es mesura pel seu valor raonable.

D'acord amb els termes dels contractes de cessió, gairebé la totalitat de la cartera d'inversions creditícies titulitzada pel Grup no compleix els requisits per donar-la de baixa del balanç.

De la mateixa manera, els passius financers es donaran de baixa del balanç quan s'hagin pagat o cancel·lat les obligacions derivades del contracte, o quan hagin expirat.

2.6 GARANTIES FINANCERES

Garanties financeres concedides

Es consideren garanties financeres els contractes pels quals s'exigeix a l'emissor la realització de pagaments específics per reemborsar al creditor pel deute incorregut quan un deutor específic incompleix les seves obligacions de pagament contractuals, independentment de la manera en què estigui instrumentada l'obligació, ja sigui una fiança (incloses aquelles per a la participació en subhastes i concursos), avals financers i tècnics, promeses d'aval formalitzades irrevocables, contractes d'assegurança o derivats de crèdit.

Els avals financers són qualsevol tipus d'avals que garanteixen, directament o indirectament, instruments de deute, com ara préstecs, crèdits, operacions d'arrendament financer i ajornament en el pagament de tot tipus de deutes.

Totes aquestes operacions es registren en la promemòria del balanç en comptes d'ordre en la categoria de «Garanties concedides».

En el moment del seu registre inicial, el Grup comptabilitza les garanties financeres prestades en el passiu del balanç pel seu valor raonable, el qual, amb caràcter general, equival al valor actual de les comissions i rendiments que es percebran per aquests contractes durant la seva durada, tenint com a contrapartida l'import de les comissions i rendiments assimilats cobrats a l'inici de les operacions i un crèdit en l'actiu del balanç pel valor actual de les comissions i rendiments pendents de cobrament.

Les carteres de garanties financeres i contractes de garantia, independentment del titular, la instrumentació o altres circumstàncies, s'analitzen periòdicament per determinar el risc de crèdit al qual estan exposades i, si escau, estimar l'import de les provisions que es constituiran. En aquest procés s'apliquen criteris similars als establerts per quantificar les pèrdues per deteriorament d'instruments de deute valorats al seu cost amortitzat, que es comenten en la Nota 2.7 següent, excepte en el cas dels avals tècnics, als quals se'ls apliquen els criteris que conté la Nota 2.20.

Les provisions constituïdes per a aquests contractes figuren registrades a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits» del passiu del balanç, i a «Provisions – Restants provisions»; en aquest últim epígraf en cas que les garanties financeres concedides siguin qualificades d'operacions fallides pendents d'executar per tercers. Les dotacions i reversions de les provisions es registren al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

En cas que sigui necessari constituir una provisió específica per contractes de garantia financera, les comissions atribuïbles pendents de meritació es reclassifiquen des de l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Altres passius financers» a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits».

Garanties financeres rebudes

El Grup no ha rebut garanties significatives sobre les quals s'estigui autoritzat a vendre o pignorar sense que s'hagi produït un impagament per part del propietari de la garantia, excepte per les pròpies de l'activitat de tresoreria (vegeu Nota 3.4.4).

2.7 DETERIORAMENT DEL VALOR DELS ACTIUS FINANCERS

El Grup aplica els requisits sobre deteriorament del valor als instruments de deute que es valoren a cost amortitzat i a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, així com a altres exposicions que comporten risc de crèdit com compromisos de préstec concedits, garanties financeres concedides i altres compromisos concedits.

L'objectiu dels requeriments del marc normatiu comptable sobre deteriorament de valor és que es reconeguin les pèrdues creditícies esperades de les operacions, avaluades sobre una base col·lectiva o individual, considerant tota la informació raonable i fonamentada disponible, inclosa la de caràcter prospectiu. En determinades circumstàncies, quan les actualitzacions macroeconòmiques disponibles no han estat recollides en la darrera recalibració dels models de risc de crèdit o aquestes són molt incertes o volàtils, es reconeix l'estimació del seu impacte com un Post Model Adjustment (PMA) als fons de provisió, que es revisarà a futur en funció de la nova informació disponible i la incorporació als models de risc de crèdit, evitant en tot cas una duplicitat en la quantificació d'aquests impactes.

Les pèrdues per deteriorament del període en els instruments de deute es reconeixen com una despesa a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament en els instruments de deute a cost amortitzat es reconeixen contra un compte corrector de provisions que redueix l'import en llibres de l'actiu, mentre que les d'aquells a valor raonable amb canvis en un altre resultat global es reconeixen contra un altre resultat global acumulat.

Les cobertures per pèrdues per deteriorament en les exposicions que comporten risc de crèdit diferents dels instruments de deute es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Compromisos i garanties concedits» del passiu del balanç. Les dotacions i reversions d'aquestes cobertures es registren amb càrrec a l'epígraf «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

A l'efecte del registre de la cobertura per pèrdues per deteriorament dels instruments de deute, s'han de tenir en compte prèviament les definicions següents:

- Pèrdues creditícies: corresponen a la diferència entre tots els fluxos d'efectiu contractuals que es deuen al Grup d'acord amb el contracte de l'actiu financer i tots els fluxos d'efectiu que aquest espera rebre (és a dir, la totalitat de la insuficiència de fluxos d'efectiu), descomptada al tipus d'interès efectiu original o, per als actius financers comprats o originats amb deteriorament creditici, al tipus d'interès efectiu ajustat per la qualitat creditícia, o el tipus d'interès en la data a la qual es refereixen els estats financers quan sigui variable.

  En el cas dels compromisos de préstec concedits, es comparen els fluxos d'efectiu contractuals que es deurien al Grup en el cas de la disposició del compromís de préstec i els fluxos d'efectiu que aquest espera rebre si es disposa del compromís. En el cas de garanties financeres concedides, es consideraran els pagaments que el Grup espera fer menys els fluxos d'efectiu que aquest espera rebre del titular garantit.

  El Grup estima els fluxos d'efectiu de l'operació durant la seva vida esperada tenint en compte tots els termes i condicions contractuals de l'operació (com opcions d'amortització anticipada, d'ampliació, de rescat i d'altres similars). En els casos excepcionals en què no sigui possible estimar la vida esperada de forma fiable, s'utilitza el termini contractual romanent de l'operació, incloses les opcions d'ampliació.

  Entre els fluxos d'efectiu que es tenen en compte s'inclouen els procedents de la venda de garanties reals rebudes, tenint en compte els fluxos que s'obtindrien de la seva venda, menys l'import dels costos necessaris per a la seva obtenció, manteniment i posterior venda, o altres millores creditícies que formin part integrant de les condicions contractuals, com les garanties financeres rebudes. Així mateix, en mesurar les pèrdues esperades, l'Entitat també té en compte els possibles ingressos derivats d'escenaris previstos de la venda d'instruments financers.

  En aquells casos en què l'estratègia en vigor del Grup per a la reducció dels actius problemàtics prevegi escenaris de venda de préstecs i uns altres comptes a cobrar que han experimentat un increment en el seu

risc de crèdit (exposició classificada en *Stage* 3), el Grup manté qualsevol actiu afectat per aquesta estratègia sota el model de negoci de mantenir els actius per percebre els seus fluxos de caixa contractuals, per la qual cosa es valoren i classifiquen dins la cartera d'«Actius financers a cost amortitzat» sempre que els seus fluxos siguin només pagaments de principal i interessos. Així mateix, mentre romangui la voluntat de venda, la provisió corresponent per risc de crèdit té en consideració el preu a rebre d'un tercer.

- Pèrdues creditícies esperades: són la mitjana ponderada de les pèrdues creditícies, utilitzant com a ponderacions els riscos respectius que es produeixin esdeveniments d'incompliment. Es tindrà en compte la distinció següent:
  - Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació: són les pèrdues creditícies esperades resultants dels possibles esdeveniments d'incompliment durant la vida esperada de l'operació.
  - Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos: són la part de les pèrdues creditícies esperades durant la vida de l'operació que correspon a les pèrdues creditícies esperades resultants dels esdeveniments d'incompliment que es poden produir en l'operació durant els dotze mesos següents a la data de referència.

L'import de les cobertures per pèrdues per deteriorament es calcula en funció de si s'ha produït o no un increment significatiu del risc de crèdit des del reconeixement inicial de l'operació, i de si s'ha produït o no un esdeveniment d'incompliment:

	Deteriorament observat de risc de crèdit des del seu reconeixement inicial			
Categoria de risc de crèdit	Risc normal Stage 1	Risc normal en vigilància especial Stage 2	Risc dubtós Stage 3	Risc fallit
Criteris de classificació i de traspàs	Operacions per a les quals el seu risc de crèdit no ha augmentat significativament des del seu reconeixement inicial.	Operacions per a les quals el risc de crèdit ha augmentat de manera significativa (SICR) però no presenten esdeveniments d'incompliment.	Operacions amb deteriorament creditici Esdeveniment d'incompliment: quan hi ha imports vençuts amb més de **90** dies d'antiguitat.	Operacions per a les quals no es tinguin expectatives raonables de recuperació.
Càlcul de la cobertura de deteriorament	Pèrdues creditícies esperades en dotze mesos	Pèrdues creditícies esperades en la vida de l'operació.		Reconeixement en resultats de pèrdues per l'import en llibres de l'operació i baixa total de l'actiu.
Càlcul i reconeixement d'interessos	Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu a l'import en llibres brut de l'operació.		Es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu al cost amortitzat (ajustat per les correccions de valor per deteriorament).	No es reconeixen en el compte de resultats.
Operacions incloses	Reconeixement inicial dels instruments financers.	Operacions incloses en un acord de sostenibilitat que no han completat el període de prova. Operacions d'acreditats en concurs de creditors en què no sigui procedent la seva classificació com a riscos dubtosos o fallits. Operacions refinançades o reestructurades que no sigui procedent classificar com a dubtoses i que encara estan en període de prova (llevat que hi hagi prova refutable per classificar-la en stage 1) Operacions amb imports vençuts amb més de **30** dies d'antiguitat. Operacions en què, mitjançant indicadors *triggers* de mercat, es pugui determinar que s'ha produït un increment significatiu de risc.	**Dubtós per raons de morositat**: Operacions amb imports vençuts d'antiguitat de més de **90** dies. Operacions en què tots els seus titulars són arrossegadors (criteri de risc persona). **Dubtós per raons diferents de morositat:** › Operacions que presenten dubtes raonables sobre el seu reemborsament total contractual. › Operacions amb saldos reclamats judicialment. › Operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real. › Operacions i garanties dels titulars en concurs de creditors sense petició de liquidació. › Operacions refinançades a què correspongui la seva classificació en dubtós.	Operacions de remota recuperació. Baixes parcials d'operacions sense que es produeixi l'extinció dels drets (fallits parcials). Operacions dubtoses per raó de morositat que tinguin una antiguitat en la categoria superior a 4 anys quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura per risc de crèdit del 100 % durant més de 2 anys (llevat de quan hi hagi garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10 % de l'import brut). Operacions amb tots els titulars declarats en concurs de creditors en fase de liquidació (llevat que tinguin garanties reals eficaces que cobreixin almenys el 10 % de l'import brut)

El Grup classifica com a fallits els instruments de deute, vençuts o no, per als quals després d'una anàlisi individualitzada es considera remota la seva recuperació i es procedeix a donar-los de baixa de l'actiu, sens perjudici de les actuacions que es puguin dur a terme per intentar aconseguir el seu cobrament fins que no s'hagin extingit definitivament els seus drets, sigui per prescripció, condonació o altres causes.

S'inclouen en la categoria de fallits, almenys, i) les operacions dubtoses per raó de morositat amb una antiguitat superior a 4 anys o, abans d'assolir aquesta antiguitat, quan l'import no cobert amb garanties eficaces s'hagi mantingut amb una cobertura del 100 % durant més de 2 anys, així com ii) operacions de titulars declarats en concurs de creditors per als quals consti que s'hagi declarat o es declari la fase de liquidació. En els dos supòsits, no es consideren fallits si tenen garanties reals eficaces que cobreixen almenys el 10 % de l'import en llibres brut de l'operació.

No obstant això, per classificar en aquesta categoria operacions abans que transcorrin els terminis indicats caldrà que el Grup demostri el caràcter de remota recuperabilitat d'aquestes operacions.

Segons l'experiència de recobraments per part del Grup, es considera remota la recuperació del romanent de les operacions hipotecàries quan no hi ha garanties addicionals una vegada s'ha recuperat el bé, i, per tant, aquest romanent es classifica com a fallit.

A més, el Grup considera com a POCI (*Purchased or Originated Credit Impaired*) aquells actius adquirits amb un descompte important que reflecteix pèrdues creditícies incorregudes en el moment de la transacció. Atès que aquest descompte reflecteix les pèrdues en què s'ha incorregut, en el reconeixement inicial dels POCI no es registra cap provisió separada per risc de crèdit. Amb posterioritat, es reconeixen els canvis en les pèrdues esperades en la vida de l'operació des del seu reconeixement inicial com a provisió per risc de crèdit dels POCI. Els ingressos per interessos d'aquests actius es calculen aplicant el tipus d'interès efectiu ajustat per la qualitat creditícia al cost amortitzat de l'actiu financer, per bé que aquest efecte no és significatiu EN la data de reconeixement inicial.

Quan els fluxos d'efectiu contractuals d'un actiu financer es modifiquen o l'actiu financer s'intercanvia per un altre, i la modificació o l'intercanvi no dona lloc a la seva baixa del balanç, el Grup recalcula l'import en llibres brut de l'actiu financer, considerant els fluxos modificats i el tipus d'interès efectiu aplicable abans de la modificació, i reconeix qualsevol diferència que sorgeixi com una pèrdua o guany per modificació en el resultat del període. L'import dels costos de transacció directament atribuïbles incrementa l'import en llibres de l'actiu financer modificat i s'amortitzaran durant la seva vida romanent, cosa que obligarà l'entitat a recalcular el tipus d'interès efectiu.

2.8 OPERACIONS DE REFINANÇAMENT O REESTRUCTURACIÓ

D'acord amb el que estableix la normativa, aquestes operacions corresponen a aquelles en què el client ha presentat, o es preveu que pugui presentar, dificultats financeres per atendre les seves obligacions de pagament en els termes contractuals vigents i, per aquest motiu, s'ha procedit a modificar, cancel·lar i/o fins i tot formalitzar una nova operació.

Aquestes operacions es podran materialitzar a través de:

- La concessió d'una nova operació (operació de refinançament) amb la qual es cancel·len totalment o parcialment altres operacions (operacions refinançades) que han estat prèviament concedides per qualsevol empresa del Grup al mateix titular o altres empreses del seu grup econòmic. Passen a estar al corrent de pagaments els riscos prèviament vençuts.
- La modificació de les condicions contractuals d'operació existent (operacions reestructurades) de manera que variï el seu quadre d'amortització (carències, augment del termini, rebaixa del tipus d'interès, modificació del quadre d'amortització, ajornament de tot o part del capital al venciment, etc.).
- L'activació de clàusules contractuals pactades en origen que dilatin el reemborsament del deute (carència flexible).
- La cancel·lació parcial del deute sense que hi hagi aportació de fons del client (adjudicació, compra o dació de les garanties, o condonació de capital, interessos, comissions o qualsevol altra despesa derivada del crèdit atorgat al client).

L'existència d'impagaments previs és un indici de dificultats financeres. Es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, que hi ha una reestructuració o refinançament quan la modificació de les condicions contractuals afecti operacions que han estat vençudes durant més de 30 dies almenys una vegada en els tres mesos anteriors a la seva modificació. No obstant això, no és condició necessària l'existència d'impagaments previs perquè una operació es consideri de refinançament o reestructurada.

La cancel·lació d'operacions, modificació de condicions contractuals o activació de clàusules que dilatin el reemborsament davant la impossibilitat de fer front a venciments futurs constitueix també un refinançament/reestructuració.

Davant les anteriors, les renovacions i renegociacions es concedeixen sense que el prestatari tingui, o es prevegi que pugui tenir en el futur dificultats financeres; és a dir, es formalitzen per motius comercials i no per tal de facilitar el pagament en la concessió de l'operació.

Perquè una operació pugui considerar-se com a tal, els titulars han de tenir capacitat per obtenir en el mercat, en la data, operacions per un import i amb unes condicions financeres anàlogues a les que li apliqui l'entitat. Aquestes condicions, al seu torn, han d'estar ajustades a les que es concedeixin en aquesta data a titulars amb perfil de risc similar.

Com a norma general, les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament es classifiquen en la categoria de risc normal en vigilància especial. Tanmateix, tenint en compte les característiques concretes de l'operació, es classifiquen en risc dubtós quan compleixen els criteris generals per classificar com a tals els instruments de deute i en particular i) operacions sustentades en un pla de negoci inadequat, ii) operacions que incloguin clàusules contractuals que dilatin el reemborsament com períodes de carència superiors a 24 mesos, iii) operacions que presentin imports donats de baixa del balanç per estimar-se irrecuperables que superin les cobertures que resultin d'aplicar els percentatges establerts per a risc normal en vigilància especial i iv) quan les mesures pertinents de reestructuració o refinançament puguin resultar en una reducció de l'obligació financera superior a l'1 % del valor actual net dels fluxos d'efectiu esperats. Addicionalment, s'han ajustat els criteris de sortida de dubtós, de manera que les operacions refinançades no puguin migrar a *stage* 2 fins que portin 12 mesos amortitzant.

Les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament romanen identificades com en vigilància especial durant un període de prova fins que es compleixin tots els requisits següents:

- Que s'hagi conclòs, després d'una revisió de la situació patrimonial i financera del titular, que no és previsible que pugui tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que pugui complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent.
- Que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de risc dubtós.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de dubtós. A més, és necessari: i) que el titular hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports (principal i interessos) que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta; ii) o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament del titular.

  L'existència de clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal, implica que l'operació romangui identificada com a risc normal en vigilància especial fins que es compleixin tots els criteris.
- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període.

Quan es compleixen tots els requisits anteriors, les operacions deixen d'estar identificades als estats financers com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades.

Durant el període de prova anterior, un nou refinançament o reestructuració de les operacions de refinançament, refinançades, o reestructurades, o l'existència d'imports vençuts en aquestes operacions amb una antiguitat

superior als 30 dies, suposa la reclassificació d'aquestes operacions a la categoria de risc dubtós per raons diferents de la morositat, sempre que estiguin classificades en la categoria de risc dubtós abans de l'inici del període de prova.

Les operacions refinançades o reestructurades i les noves operacions efectuades per al seu refinançament romanen identificades com a risc dubtós fins que es verifiquen els criteris generals per als instruments de deute i, en particular, els requisits següents:

- Que hagi transcorregut un període d'un any des de la data de refinançament o reestructuració.
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos (és a dir, al corrent de pagament) i hagi reduït el principal renegociat, des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de dubtós.
- Que s'hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports, principal i interessos, que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que s'hagin donat de baixa com a conseqüència d'aquesta, o bé, quan sigui més adequat tenint en compte les característiques de les operacions, que s'hagin verificat altres criteris objectius que demostrin la capacitat de pagament.
- Que el titular no tingui cap altra operació amb imports vençuts en més de 90 dies en la data de reclassificació a la categoria de risc normal en vigilància especial de l'operació de refinançament o reestructurada.

D'altra banda, en relació amb el tractament comptable de les moratòries sorgides en suport de la COVID-19, tant legislatives com sectorials, el Grup considera que suposen un canvi qualitatiu rellevant que dona lloc a una modificació contractual, però no a un reconeixement de l'instrument financer afectat (vegeu Nota 3.4.1. Risc de crèdit).

2.9 OPERACIONS EN MONEDA ESTRANGERA

La moneda funcional i la moneda de presentació del Grup és l'euro. Els saldos i les transaccions denominades en monedes diferents de l'euro són denominats en moneda estrangera.

Totes les transaccions en moneda estrangera es registren en el moment del seu reconeixement inicial, aplicant-hi la taxa de canvi de comptat entre la moneda funcional i la moneda estrangera.

Al final de cada període sobre el qual s'informa, les partides monetàries en moneda estrangera es converteixen a euros utilitzant el tipus de canvi mitjà del mercat de divises de comptat corresponent als tancaments de cada exercici. Les partides no monetàries valorades a cost històric es converteixen a euros aplicant-hi el tipus de canvi de la data d'adquisició i les partides no monetàries valorades a valor raonable es converteixen al tipus de canvi de la data de determinació del valor raonable.

Les operacions de compravenda de divises a termini contractades i no vençudes, que no són de cobertura, es valoren als tipus de canvi del mercat de divises a termini en la data de tancament de l'exercici.

Els tipus de canvi aplicats en la conversió dels saldos en moneda estrangera a euros són els publicats pel Banc Central Europeu (BCE) a 31 de desembre de cada exercici.

Les diferències de canvi que es produeixen en convertir els saldos en moneda estrangera a la moneda de presentació del Grup es registren, com a criteri general, en el compte de pèrdues i guanys, al capítol «Diferències de canvi (net)». Tanmateix, les diferències de canvi sorgides en variacions de valor de partides no monetàries es registren a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Diferències de canvi» del balanç, mentre que les diferències de canvi produïdes en instruments financers classificats a valor raonable amb canvis a pèrdues i guanys es registren en el compte de pèrdues i guanys, sense diferenciar-les de la resta de variacions del seu valor raonable.

Els ingressos i les despeses en moneda estrangera es converteixen al tipus de canvi de tancament de cada mes.

2.10. RECONEIXEMENT D'INGRESSOS I DESPESES

A continuació es resumeixen els criteris més significatius utilitzats en el reconeixement dels seus ingressos i despeses:

	Característiques		Reconeixement
Ingressos i despeses per interessos, dividends i conceptes assimilats	**Ingressos i despeses per interessos i conceptes assimilats**		En funció del seu període de meritació, per aplicació del mètode del tipus d'interès efectiu i independentment del flux monetari o financer que se'n deriva, segons s'ha descrit anteriorment
	Dividends percebuts		Com a ingrés en el moment en què neix el dret a percebre'ls, que és el de l'anunci oficial de pagament de dividend per part de l'òrgan adequat de la societat.
Comissions cobrades / pagades*	**Comissions creditícies** Formen part integral del rendiment o cost efectiu d'una operació de finançament. Es perceben per endavant.	Comissions rebudes per la creació o adquisició d'operacions de finançament que no es valorin a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys (és a dir, retribucions per activitats com l'avaluació de la situació financera del prestatari, l'avaluació i registre de garanties diverses, la negociació de condicions d'operacions, la preparació i tractament de documentació i el tancament de la transacció)	Es difereixen i es reconeixen durant la vida de l'operació com a ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació.
		Comissions pactades com a compensació pel compromís de concessió de finançament quan aquest compromís no es valora a valor raonable amb canvis en pèrdues i guanys i és probable que el Grup formalitzi un acord de préstec específic.	Es difereixen i s'imputen durant la vida esperada del finançament com un ajust al rendiment o cost efectiu de l'operació. Si el compromís expira sense que l'entitat efectuï el préstec, la comissió es reconeix com un ingrés en el moment de l'expiració.
		Comissions pagades en l'emissió de passius financers valorats a cost amortitzat.	S'inclouen juntament amb els costos directes relacionats existents en l'import en llibres del passiu financer, i s'imputen com un ajust al cost efectiu de l'operació.
	Comissions no creditícies Són les derivades de les prestacions de serveis financers diferents de les operacions de finançament.	Relacionades amb l'execució d'un servei ofert al llarg del temps (és a dir, comissions per administració de comptes i les comissions percebudes per endavant d'emissió o renovació de targetes de crèdit).	Es registren al llarg del temps, i mesuren l'avenç cap al compliment complet de l'obligació d'execució.
		Relacionades amb la prestació d'un servei que s'executa en un moment concret (és a dir, subscripció de valors, canvi de moneda, assessorament o sindicació de préstecs).	Es registren en el compte de pèrdues i guanys en el moment del seu cobrament.
Altres ingressos i despeses no financers	Altres ingressos de les activitats ordinàries		› Com a criteri general, es reconeixen a mesura que es produeix l'entrega dels béns o la prestació dels serveis compromesos contractualment amb els clients. Es reconeix com a ingressos durant la vida del contracte l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi d'aquests béns o serveis. › Si es rep o es té dret a rebre una contraprestació sense que s'hagi produït la transferència dels béns o serveis, es reconeix un passiu, que romandrà en balanç fins que s'imputi al compte de pèrdues i guanys. › El Grup pot transferir el control al llarg del temps o en un moment concret (vegeu les etapes al quadre següent).

(*) Excepcions: Les comissions dels instruments financers que es valoren pel seu valor raonable amb canvi en resultats i la comissió de no disponibilitat (en les operacions en què la disposició de fons és facultativa del titular del crèdit) es registren immediatament en el compte de pèrdues i guanys.
Les comissions meritades derivades de productes o serveis típics de l'activitat financera es presenten de forma separada d'aquelles derivades de productes i serveis que no es corresponen amb l'activitat típica, les quals es presenten a l'epígraf d'«Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

En particular, el Grup segueix les etapes següents:

Fase 1	Identificació del contracte (o contractes) amb el client i de l'obligació o obligacions derivades de l'execució del contracte.	El Grup avalua els béns o serveis compromesos i identifica com una obligació d'execució cada compromís de transferir al client: › un bé, un servei o un grup de béns o serveis diferenciats, o › una sèrie de béns o serveis diferenciats que siguin pràcticament iguals i que s'ajustin al mateix patró de transferència al client.
Fase 2	Determinació del preu de la transacció	Es determina com l'import de la contraprestació a la qual espera tenir dret a canvi de lliurar els béns o prestar els serveis, sense incloure imports cobrats a compte de tercers, com impostos indirectes, ni considerar possibles cancel·lacions, renovacions i modificacions del contracte. El preu de la transacció pot consistir en imports fixos, variables o ambdós, i pot variar en funció de descomptes, bonificacions, rebaixes o altres elements similars. Així mateix, el preu serà variable quan el dret al seu cobrament depengui de l'ocurrència o no d'un succés futur. Per arribar al preu de la transacció serà necessari deduir descomptes, bonificacions o rebaixes comercials. En cas que aquest preu inclogui una contraprestació variable, el Grup estima inicialment l'import de la contraprestació a la qual tindrà dret, bé com un valor esperat, o bé com l'import en l'escenari més probable. Aquest import s'inclou, totalment o parcialment, en el preu de la transacció només en la mesura en què sigui altament probable que s'hagi de produir una reversió significativa de l'import dels ingressos acumulats reconeguts pel contracte. Al final de cada període, el Grup actualitza l'estimació del preu de la transacció per representar fidelment les circumstàncies existents en aquest moment. Per determinar el preu de la transacció, el Grup ajusta l'import de la contraprestació per tenir en compte el valor temporal dels diners quan el calendari de pagaments acordat proporcioni al client o a l'entitat un benefici significatiu de finançament. El tipus de descompte utilitzat és el que s'utilitzaria en una transacció de finançament independent entre l'entitat i el seu client al començament del contracte. Aquest tipus de descompte no és objecte d'actualització posterior. No obstant això, el Grup no actualitza l'import de la contraprestació si al començament del contracte és previsible que el venciment sigui igual o inferior a un any.
Fase 3	Assignació del preu de la transacció entre les obligacions d'execució.	El Grup distribueix el preu de la transacció de manera que a cada obligació d'execució identificada en el contracte se li assigna un import que representi la contraprestació que obtindrà a canvi de transferir al client el bé o servei comprom ès en aquesta obligació d'execució. Aquesta assignació es fa sobre la base dels corresponents preus de venda independents dels béns i serveis objecte de cada obligació d'execució. La millor evidència dels preus de venda independents és el seu preu observable, si aquests béns o serveis es venen de forma separada en circumstàncies similars. El Grup assigna a les diferents obligacions d'execució del contracte qualsevol canvi posterior en l'estimació del preu de la transacció sobre la mateixa base que al començament del contracte.
Fase 4	Reconeixement de l'ingrés a mesura que l'entitat compleix les seves obligacions.	El Grup reconeix com a ingressos l'import del preu de la transacció assignat a una obligació d'execució, a mesura que satisfaci aquesta obligació mitjançant la transferència al client del bé o servei comprom ès.

Respecte a la comptabilització dels costos relacionats amb els contractes, els costos d'obtenció d'un contracte són aquells en què incorre el Grup per obtenir un contracte amb un client i en els quals no hauria incorregut si el Grup no l'hagués formalitzat.

D'acord amb el marc comptable aplicable al Grup es procedeixen a activar tots aquells costos incrementals de l'obtenció i/o compliment d'un contracte sempre que els costos estiguin directament relacionats amb un contracte o amb un contracte esperat que l'entitat pot identificar de forma específica (per exemple, els costos relacionats amb serveis que s'oferiran arran de la renovació d'un contracte existent o els costos de disseny d'un actiu que es transferirà en virtut d'un contracte específic que encara no ha estat aprovat);

- els costos generin o millorin recursos de l'entitat que s'utilitzaran per satisfer (o per continuar satisfent) obligacions d'execució en el futur; i

- s'esperi recuperar els costos.

El Grup imputa al compte de pèrdues i guanys aquests costos activats sobre la base de la durada del contracte marc o les operacions que donen origen als costos i addicionalment, almenys amb una periodicitat semestral, duu a terme un test de deteriorament per avaluar en quina mesura els beneficis futurs generats per aquests contractes suporten els costos activats. Si els costos superessin el valor actual dels beneficis futurs, es procediria a deteriorar aquests actius en la proporció pertinent.

2.11 PATRIMONIS GESTIONATS

Les institucions d'inversió col·lectiva i fons de pensions gestionats per societats del Grup no es registren en el balanç del Grup, ja que els seus patrimonis són propietat de tercers. Les comissions meritades en l'exercici per aquesta activitat es registren en el capítol «Ingressos per comissions» del compte de pèrdues i guanys, segons la prestació del servei que fa el Grup.

2.12 BENEFICIS A EMPLEATS

Recull totes les formes de contraprestació concedida a canvi dels serveis prestats pels empleats del Grup o per indemnitzacions per cessament. Es poden classificar en les categories següents:

Beneficis als empleats a curt termini

Correspon als beneficis dels empleats diferents d'indemnitzacions per cessament, que s'espera liquidar totalment abans dels dotze mesos següents al final del període anual sobre el qual s'informa, originats pels serveis que han prestat els empleats en aquest període. Inclou sous, salaris i aportacions a la Seguretat Social; drets per permisos retribuïts i absències retribuïdes per malaltia; participació en guanys i incentius i beneficis no monetaris als empleats, com ara atencions mèdiques, allotjament, automòbils i lliurament de béns i serveis gratuïts o parcialment subvencionats.

El cost dels serveis prestats consta registrat a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys, llevat de part de les despeses de personal dels Centres d'Admissió de Riscos que es presenten com a marge financer inferior de les operacions a les quals estan associats i determinats incentius al personal de la xarxa d'oficines per la comercialització de productes, inclosos els d'assegurança, que es presenten també minorant el marge financer o a l'epígraf de despeses de passius emparades per contractes d'assegurança o reassegurança.

La concessió de facilitats creditícies als empleats per sota de les condicions de mercat té la consideració de retribució no monetària, i s'estima per la diferència entre les condicions de mercat i les pactades amb els empleats. Aquesta diferència es registra a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» amb contrapartida al capítol «Ingressos per interessos» del compte de pèrdues i guanys.

Remuneracions a empleats basades en instruments de patrimoni

El lliurament al personal d'instruments de patrimoni propi com a contraprestació als seus serveis, quan aquest lliurament es fa una vegada conclòs un període específic de serveis, es reconeix com una despesa per serveis, a mesura que els empleats el prestin, amb contrapartida a l'epígraf de «Fons propis – Altres elements de patrimoni net».

En la data de concessió, aquests serveis, així com l'increment corresponent del patrimoni net, es valoraran al valor raonable dels serveis rebuts, llevat que no es pugui estimar amb fiabilitat, cas en el qual es valoren de forma indirecta per referència al valor raonable dels instruments de patrimoni compromesos. El valor raonable d'aquests instruments de patrimoni es determinarà en la data de concessió.

Quan, entre els requisits previstos en l'acord de remuneració, s'estableixin condicions externes de mercat, la seva evolució es tindrà en compte en estimar el valor raonable dels instruments de patrimoni concedits; en canvi, les variables que no es consideren de mercat no es tenen en compte en el càlcul del valor raonable dels instruments de patrimoni concedits, però es consideren a l'hora de determinar el nombre d'instruments que es lliuraran. Els dos efectes es reconeixeran en el compte de pèrdues i guanys i en l'augment de patrimoni net corresponent.

En el cas de transaccions amb pagaments basats en accions que es liquiden en efectiu, es reconeixerà una despesa amb contrapartida en el passiu del balanç. Fins a la data en què es liquidi el passiu, aquest passiu es valorarà al seu valor raonable, i els canvis de valor es reconeixeran en el resultat de l'exercici.

Com a excepció a l'indicat al paràgraf anterior, les transaccions amb pagaments basats en accions que comporten la característica de liquidació neta per satisfer obligacions de retenció d'impostos es classificaran íntegrament com a transacció amb pagaments basats en accions liquidades mitjançant instruments de patrimoni si, en absència de la característica de liquidació neta, s'hagués classificat d'aquesta manera.

Beneficis postocupació

Són beneficis postocupació tots els assumits amb el personal i que es liquidaran després de finalitzar la seva relació laboral amb el Grup. Inclou els beneficis per retir, com per exemple el pagament de pensions i els pagaments únics per retir, i altres beneficis postocupació, com la contractació d'assegurances de vida i d'atenció mèdica a empleats una vegada finalitzada la seva relació laboral.

Plans d'aportació definida

Els compromisos postocupació mantinguts amb els empleats es consideren compromisos d'aportació definida quan es fan contribucions de caràcter predeterminat a una entitat separada o Fons de Pensions, sense tenir obligació legal ni efectiva de fer contribucions addicionals si l'entitat separada o el fons no poden atendre les retribucions als empleats relacionats amb els serveis prestats en l'exercici corrent i en els anteriors. Les aportacions efectuades per aquest concepte en cada exercici es registren a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal» del compte de pèrdues i guanys. Els compromisos postocupació que no compleixin les condicions anteriors es consideren compromisos de prestació definida.

Plans de prestació definida

Es registra a l'epígraf «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació» del balanç el valor actual dels compromisos postocupació de prestació definida, nets del valor dels actius del pla.

Es consideren actius del pla els següents:

- Els actius mantinguts per un fons de beneficis a llarg termini per als empleats, i
- Les pòlisses d'assegurança aptes; que són aquelles emeses per una asseguradora que no és una part relacionada del Grup.

En el cas dels actius mantinguts per un fons de beneficis, és necessari que siguin actius:

- Posseïts per un fons que està separat legalment del Grup, i hi són només per pagar o finançar beneficis als empleats, o
- Només estan disponibles per pagar o finançar retribucions postocupació, no estan disponibles per fer front als deutes dels creditors del Grup (ni tan sols en cas de fallida) i no poden retornar al Grup excepte quan i) els actius que queden en el pla són suficients per complir totes les obligacions del pla o de CaixaBank relacionades amb les retribucions postocupació, o ii) serveixen per reemborsar les retribucions postocupació que el Grup ja ha satisfet als seus empleats.

En el cas de les pòlisses d'assegurança, quan els compromisos de prestació definida estan assegurats mitjançant pòlisses contractades amb entitats que no tenen la condició de part vinculada, també compleixen les condicions requerides per ser actius afectes al pla.

El valor tant dels actius mantinguts per un fons de pensions com de les pòlisses d'assegurança aptes figura registrat com a menor valor de les obligacions al capítol «Provisions – Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació». Quan el valor dels actius del pla és més gran que el valor de les obligacions, la diferència positiva neta es registra al capítol «Altres Actius».

En el procés de consolidació s'incorporen els actius i passius de les entitats dependents que inclouen les provisions matemàtiques de les pòlisses contractades directament per CaixaBank, per la qual cosa en el procés de consolidació es minora el capítol «Passius afectes al negoci assegurador» i queden recollides les inversions en els instruments financers que es troben afectes a les pòlisses.

Els beneficis postocupació es reconeixen de la manera següent:

- El cost dels serveis es reconeix en el compte de pèrdues i guanys i inclou els components següents:

- El cost dels serveis del període corrent, entès com l'increment del valor actual de les obligacions que s'originen com a conseqüència dels serveis prestats en l'exercici pels empleats, es reconeix a l'epígraf «Despeses d'administració – Despeses de personal».
- El cost dels serveis passats, que té l'origen en modificacions introduïdes en els beneficis postocupació ja existents o en la introducció de noves prestacions, així com el cost de reduccions, es reconeix al capítol «Previsions o reversió de previsions».
- Qualsevol guany o pèrdua que sorgeixi d'una liquidació del pla es registra al capítol «Provisions o reversió de provisions».

- L'interès net sobre el passiu/(actiu) net de beneficis postocupació de prestació definida, entès com el canvi durant l'exercici en el passiu/(actiu) net per prestacions definides que sorgeix pel transcurs del temps, es reconeix al capítol «Despeses per interessos» o al capítol «Ingressos per interessos», en el cas de resultar un ingrés, del compte de pèrdues i guanys.
- La revaluació del passiu/(actiu) net per beneficis postocupació de prestació definida es reconeix al capítol «Un altre resultat global acumulat» del balanç. Inclou:
  - Les pèrdues i guanys actuarials generats en l'exercici que tenen l'origen en les diferències entre hipòtesis actuarials prèvies i la realitat, i en els canvis en les hipòtesis actuarials utilitzades.
  - El rendiment dels actius afectes al pla, excloses les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.
  - Qualsevol canvi en els efectes del límit de l'actiu, excloses les quantitats incloses en l'interès net sobre el passiu/(actiu) per beneficis postocupació de prestació definida.

Altres beneficis als empleats a llarg termini

Les altres retribucions a llarg termini, enteses com els compromisos assumits amb el personal prejubilat (aquell que ha cessat de prestar els seus serveis però que, sense estar legalment jubilat, continua amb drets econòmics davant d'aquesta fins que passi a la situació legal de jubilat), els premis d'antiguitat i altres conceptes similars es tracten comptablement, en el que és aplicable, segons el que s'ha establert anteriorment per als plans postocupació de prestació definida, a excepció del fet que les pèrdues i guanys actuarials es reconeixen al capítol «Provisions o reversió de provisions» del compte de pèrdues i guanys.

Beneficis per finalització

El succés que dona lloc a aquesta obligació és la finalització del vincle laboral entre el Grup i l'empleat com a conseqüència d'una decisió del Grup, la creació d'expectativa vàlida a l'empleat o la decisió d'un empleat d'acceptar beneficis per una oferta irrevocable del Grup a canvi de donar per finalitzat el contracte laboral.

Es reconeix un passiu i una despesa des del moment en què el Grup no pot retirar l'oferta d'aquests beneficis efectuada als empleats o des del moment en què reconeix els costos per una reestructuració que suposi el pagament de beneficis per terminació. Aquests imports es registren com una provisió a l'epígraf «Provisions – Altres retribucions als treballadors a llarg termini» del balanç, fins al moment en què es liquiden.

En el cas de pagaments a més de 12 mesos, es fa el mateix tractament que per als altres beneficis als empleats a llarg termini.

2.13 IMPOST SOBRE BENEFICIS

La despesa per impost sobre beneficis es considera una despesa de l'exercici i es reconeix en el compte de pèrdues i guanys, excepte si és conseqüència d'una transacció els resultats de la qual es registren directament en el patrimoni net. En aquest cas, el seu efecte fiscal corresponent també es registra en patrimoni net.

La despesa per impost sobre beneficis es calcula com a suma de l'impost corrent de l'exercici, que resulta d'aplicar el tipus de gravamen sobre la base imposable de l'exercici, i de la variació dels actius i passius per impostos diferits reconeguts durant l'exercici en el compte de pèrdues i guanys. La quantia resultant es minora per l'import de les deduccions que fiscalment són admissibles.

Es registren com a actius i/o passius per impostos diferits les diferències temporànies, les bases imposables negatives pendents de compensació i els crèdits per deduccions fiscals no aplicades. Aquests imports es registren aplicant-los el tipus de gravamen al qual s'espera recuperar-los o liquidar-los.

Els actius fiscals figuren registrats a l'epígraf «Actius per impostos» del balanç i es mostren segregats entre corrents, pels imports a recuperar en els propers dotze mesos, i diferits, pels imports a recuperar en exercicis posteriors.

De la mateixa manera, els passius fiscals estan registrats a l'epígraf «Passius per impostos» del balanç i també es mostren segregats entre corrents i diferits. Com a corrents es recull l'import a pagar per impostos en els propers dotze mesos i com a diferits, els que es preveu liquidar en exercicis futurs.

Cal indicar que els passius per impostos diferits sorgits per diferències temporànies associades a inversions en entitats dependents, participacions en negocis conjunts o entitats associades no es reconeixen quan el Grup controla el moment de reversió de la diferència temporània i, a més, és probable que aquesta no reverteixi.

D'altra banda, els actius per impostos diferits només es reconeixen quan s'estima probable que reverteixin en un futur previsible i es disposarà de suficients guanys fiscals per poder recuperar-los.

2.14 ACTIUS TANGIBLES

Immobilitzat material d'ús propi

Inclou l'import dels immobles, terrenys, mobiliari, vehicles, equips informàtics i altres instal·lacions adquirits en propietat o en règim d'arrendament, així com els actius cedits en arrendament operatiu.

L'immobilitzat material d'ús propi està integrat pels actius que el Grup té per a ús actual o futur amb propòsits administratius o per a la producció o el subministrament de béns i que s'espera que siguin utilitzats durant més d'un exercici econòmic.

Inversions immobiliàries

Recull els valors nets dels terrenys, edificis i altres construccions, inclosos els rebuts pel Banc per a la liquidació, total o parcial, d'actius financers que representen drets de cobrament davant de tercers, que es mantenen per explotar-los en règim de lloguer o per obtenir-ne una plusvàlua mitjançant la venda.

Amb caràcter general, els actius tangibles es presenten al cost d'adquisició, net de l'amortització acumulada i de la correcció de valor que resulta de comparar el valor net de cada partida amb l'import recuperable corresponent.

L'amortització es calcula, aplicant el mètode lineal, sobre el cost d'adquisició dels actius menys el seu valor residual. En són una excepció els terrenys, que no s'amortitzen perquè s'estima que tenen una vida indefinida.

Les dotacions en concepte d'amortització dels actius tangibles s'efectuen amb contrapartida al capítol «Amortització» del compte de pèrdues i guanys i, bàsicament, equivalen als percentatges d'amortització següents, determinats en funció dels anys de vida útil estimada dels diferents elements.

Vida útil d'actius tangibles

(Anys)

	Vida útil estimada
Immobles	
Construcció	16 - 50
Instal·lacions	8 - 25
Mobiliari i instal·lacions	4 - 50
Equips electrònics	3 - 8
Altres	7 - 14

Amb motiu de cada tancament comptable, el Grup analitza si hi ha indicis que el valor net dels elements del seu actiu tangibles excedeixi el seu corresponent import recuperable, entès aquest com l'import més elevat entre el seu valor raonable menys els costos de venda necessaris i el seu valor en ús.

Si es determina que cal reconèixer una pèrdua per deteriorament, es registra amb càrrec a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius tangibles» del compte de pèrdues i guanys, i es redueix el valor en llibres dels actius fins al seu import recuperable. Després del reconeixement de la pèrdua per deteriorament, s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització en proporció al valor en llibres ajustat i a la seva vida útil romanent.

De manera similar, quan es constata que s'ha recuperat el valor dels actius, es registra la reversió de la pèrdua per deteriorament reconeguda en períodes anteriors i s'ajusten els càrrecs futurs en concepte d'amortització. En cap cas la reversió de la pèrdua per deteriorament d'un actiu no pot representar un increment del seu valor en llibres superior al que tindria si no s'haguessin reconegut pèrdues per deteriorament en exercicis anteriors.

Així mateix, una vegada a l'any o quan s'observen indicis que ho aconsellen, es revisa la vida útil estimada dels elements de l'immobilitzat i, si cal, s'ajusten les dotacions en concepte d'amortitzacions en el compte de pèrdues i guanys d'exercicis futurs.

Les despeses de conservació i manteniment es carreguen al capítol «Despeses d'administració – Altres despeses d'administració» del compte de pèrdues i guanys quan es produeixen. Igualment, els ingressos d'explotació de les inversions immobiliàries es registren al capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys, mentre que les despeses d'explotació associades es registren al capítol «Altres despeses d'explotació».

2.15 ACTIUS INTANGIBLES

Tenen la consideració d'actius intangibles els actius no monetaris identificables que no tenen aparença física i que sorgeixen com a conseqüència d'una adquisició a tercers o que han estat desenvolupats internament.

Fons de comerç

El fons de comerç representa el pagament anticipat efectuat per l'entitat adquirent pels beneficis econòmics futurs procedents d'actius que no han pogut ser identificats individualment i reconeguts per separat. Només es registra fons de comerç quan les combinacions de negoci es fan a títol onerós.

En els processos de combinacions de negoci, el fons de comerç sorgeix com a diferència positiva entre:

- La contraprestació lliurada més, si escau, el valor raonable de les participacions prèvies en el patrimoni del negoci adquirit i l'import dels socis externs.
- El valor raonable net dels actius identificats adquirits menys els passius assumits.

El fons de comerç es registra a l'epígraf «Actiu intangible – Fons de comerç» i no s'amortitza.

Amb motiu de cada tancament comptable o quan hi hagi indicis de deteriorament, es procedeix a estimar si s'ha produït en ells algun deteriorament que redueixi el seu valor recuperable per sota del seu cost net registrat i, en cas afirmatiu, es procedeix al seu oportú sanejament amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Les pèrdues per deteriorament no són objecte de reversió posterior.

Altres actius intangibles

Aquesta partida inclou l'import dels actius intangibles identificables, entre altres conceptes, actius intangibles sorgits en combinacions de negoci i els programes informàtics.

Són de vida útil indefinida quan, sobre la base de les anàlisis efectuades de tots els factors rellevants, es conclou que no hi ha un límit previsible del període durant el qual s'espera que generin fluxos d'efectiu nets a favor del Grup i de vida útil definida per a la resta de casos.

Els actius intangibles de vida útil indefinida no s'amortitzen. No obstant això, amb motiu de cada tancament comptable, o sempre que hi hagi indicis de deteriorament, es revisen les vides útils romanents per tal d'assegurar que aquestes continuen sent indefinides o, en cas contrari, procedir en conseqüència.

Els actius intangibles amb vida útil definida s'amortitzen en funció d'aquesta, aplicant-hi criteris similars als adoptats per a l'amortització dels actius tangibles.

Les pèrdues que es produeixin en el valor registrat d'aquests actius, ja siguin de vida útil indefinida com definida, es reconeixen comptablement amb contrapartida a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Actius intangibles» del compte de pèrdues i guanys. Els criteris per al reconeixement de les pèrdues per deteriorament d'aquests actius i, si escau, de les recuperacions de pèrdues per deteriorament registrades en exercicis anteriors són similars als aplicats per als actius tangibles.

Software

El software es reconeix com a actiu intangible quan, entre altres requisits, es compleix que es té la capacitat per utilitzar-lo o vendre'l i, a més, és identificable i es pot demostrar la seva capacitat de generar beneficis econòmics en el futur.

Les despeses en què s'ha incorregut durant la fase d'investigació es reconeixen directament en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què s'hi incorre, i no es poden incorporar posteriorment al valor en llibres de l'actiu intangible.

Gairebé la totalitat de software registrat en aquest capítol del balanç ha estat desenvolupat per tercers i s'amortitza amb una vida útil d'entre 4 i 15 anys.

2.16. ALTRES ACTIUS I PASSIUS

- **Altres actius**: Inclou l'import dels actius no registrats en altres partides, desglossat en les partides següents:
  - Contractes d'assegurances vinculats a pensions: inclou el valor raonable de les pòlisses d'assegurances per cobrir compromisos per pensions que s'han de registrar com un actiu separat per no complir els requisits per ser considerats actius afectes als plans postocupació de prestació definida.
  - Existències: Aquest epígraf del balanç recull els actius no financers que es mantenen per a la seva venda en el curs ordinari del negoci, així com els actius que estan en procés de producció, construcció o desenvolupament amb aquesta finalitat o es preveu consumir-los en el procés de producció o en la prestació de serveis.

    Les existències es valoren per l'import més baix entre el seu cost, incloses les despeses de finançament, i el seu valor net de realització. Per valor net de realització s'entén el preu estimat de venda net dels costos estimats de producció i comercialització.

    Tant les disminucions com, si escau, les posteriors recuperacions del valor net de realització de les existències es reconeixen a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers – Altres» del compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què tenen lloc.

    El valor en llibres de les existències es dona de baixa del balanç i es registra com a despesa en el compte de pèrdues i guanys en el període en què es reconeix l'ingrés procedent de la venda.
  - Resta dels altres actius: inclou l'import de tots els comptes de periodificació d'actiu, llevat dels corresponents a interessos, els actius nets en plans de pensions corresponents a la diferència entre el valor dels actius afectes al pla i les obligacions per plans de pensions de prestació definida amb saldo favorable per a l'entitat, les operacions en camí entre diferents unitats de l'entitat quan no sigui possible assignar-les i l'import dels restants actius no inclosos en altres categories.
- **Altres passius**: Inclou l'import de tots els comptes de periodificació de passiu, llevat dels corresponents a interessos, i l'import dels restants passius no inclosos en altres categories.

2.17 ACTIUS I PASSIUS MANTINGUTS PER A LA VENDA

Els actius registrats en aquest epígraf del balanç recullen el valor en llibres de les partides individuals, o integrades en un conjunt (grup de disposició) o que formen part d'una unitat de negoci que es pretén alienar (operacions en interrupció), la venda dels quals és altament probable que tingui lloc en les condicions en què aquests actius es troben actualment en el termini d'un any a comptar de la data a què es refereixen els comptes anuals. A més, es poden classificar com a mantinguts per a la venda aquells actius que s'espera alienar dins el termini d'un any, però el retard ve causat per fets i circumstàncies fora del control del Grup, i hi ha prou proves que demostren que l'Entitat es manté compromesa amb el seu pla per vendre. La recuperació del valor en llibres d'aquestes partides tindrà lloc previsiblement a través del preu que s'obtingui en la seva alienació.

Concretament, els actius immobiliaris o altres actius no corrents rebuts per cancel·lar, totalment o parcialment, les obligacions de pagament de deutors per operacions creditícies es consideren «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda», llevat que s'hagi decidit fer un ús continuat d'aquests actius.

El Grup té centralitzats gairebé tots els actius immobiliaris adquirits o adjudicats en pagament de deutes a la seva filial BuildingCenter, SAU, amb l'objectiu d'optimitzar-ne la gestió.

Els actius no corrents mantinguts per a la venda es valoren inicialment, generalment, per l'import més baix entre l'import en llibres dels actius financers aplicats i el valor raonable menys els costos de venda de l'actiu a adjudicar:

- Per a l'estimació de les cobertures dels actius financers aplicats, es pren com a import a recuperar de la garantia el valor raonable menys els costos de venda estimats de l'actiu adjudicat quan l'experiència de vendes de la Societat ratifica la seva capacitat de realitzar aquest actiu al seu valor raonable. Aquest import en llibres recalculat es compara amb l'import en llibres previ i la diferència es reconeix com un increment o un alliberament de cobertures, segons correspongui.
- Per determinar el valor raonable menys els costos de venda de l'actiu que s'adjudicarà, l'Entitat parteix, com a valor de referència, del valor de mercat atorgat en taxacions ECO individuals completes en el moment de l'adjudicació o recepció. A aquest valor de mercat se li aplica un ajust determinat pels models interns de valoració a l'efecte d'estimar el descompte sobre el valor de referència i els costos de venda. Aquests models interns tenen en compte l'experiència de vendes de béns similars en termes de preu i volum.

Quan el valor raonable menys els costos de venda sigui superior a l'import en llibres, el Grup reconeix la diferència en el compte de pèrdues i guanys com un ingrés per reversió del deteriorament amb el límit de l'import del deteriorament acumulat des del reconeixement inicial de l'actiu adjudicat.

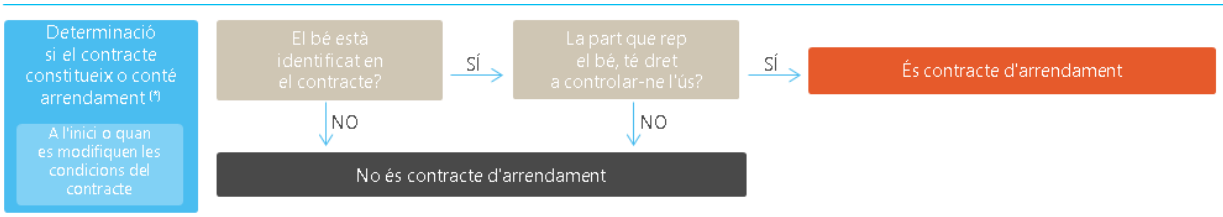
Posteriorment al reconeixement inicial, el Grup compara l'import en llibres amb el valor raonable menys els costos de venda i registra qualsevol possible deteriorament addicional en el compte de pèrdues i guanys. Per fer-ho, el Grup actualitza la valoració de referència que serveix per a l'estimació del valor raonable. De manera similar al procediment seguit en el reconeixement inicial, el Grup també aplica a la valoració de referència un ajust determinat pels models interns de valoració.

Les pèrdues per deteriorament d'un actiu, o grup de disposició, es reconeixen al capítol «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a operacions interrompudes (net)» del compte de pèrdues i guanys. Els guanys d'un actiu no corrent mantingut per a la venda per increments posteriors del valor raonable (menys els costos de venda) augmenten el seu valor en llibres i es reconeixen també en el compte de pèrdues i guanys fins a un import igual al de les pèrdues per deteriorament anteriorment reconegudes.

Els actius no corrents mantinguts per a la venda no s'amortitzen mentre romanen en aquesta categoria.

2.18. ARRENDAMENTS

A continuació, es recull la forma d'identificar i comptabilitzar les operacions d'arrendament en què el Grup actua com a arrendador o com a arrendatari:



(*) Es comptabilitza cada component del contracte que constitueix un arrendament independentment de la resta dels components del contracte que no són d'arrendament. En el supòsit de contractes que tinguin un component d'arrendament i un o més components addicionals d'arrendament o altres que no són d'arrendament, es distribuiria la contraprestació del contracte a cada component de l'arrendament sobre la base de preu relatiu independent del component de l'arrendament i del preu agregat independent dels components que no són arrendament.

Comptabilització com a arrendador

Segons el fons econòmic de l'operació, independentment de la seva forma jurídica

Arrendaments financers

- Operacions en què, substancialment, tots els riscos i els avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament es transfereixen a l'arrendatari.
- Es registren com un finançament prestat en el capítol «Actius financers a cost amortitzat» del balanç per la suma del valor actualitzat dels cobraments que rebrà l'arrendatari durant el termini de l'arrendament i qualsevol valor residual no garantit que correspongui a l'arrendador.
- Inclouen tant els cobraments fixos (menys els pagaments fets a l'arrendatari) com els cobraments variables determinats amb referència a un índex o tipus, així com el preu d'exercici de l'opció de compra, si es té la certesa raonable que serà exercida per l'arrendatari, i les penalitzacions per rescissió per part de l'arrendatari, si el termini de l'arrendament reflecteix l'exercici de l'opció de rescindir.
- Els ingressos financers obtinguts com a arrendador es registren en el compte de pèrdues i guanys a l'epígraf «Ingressos per interessos».

Arrendaments operatius

- Operacions en què, substancialment, l'arrendador manté tots els riscos i els avantatges que recauen sobre el bé objecte de l'arrendament, així com la seva propietat.
- El cost d'adquisició dels béns arrendats està registrada a l'epígraf «Actius tangibles» del balanç.
- S'amortitzen amb els mateixos criteris que per a la resta d'actius tangibles d'ús propi.
- Els ingressos es reconeixen en el capítol «Altres ingressos d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

Comptabilització com a arrendatari

Termini del contracte

- El termini dels contractes d'arrendament es determina en funció de la tipologia d'immoble (oficina Store, rural, etc.), les clàusules contractuals existents, que poden incloure opcions de renovació o de cancel·lació anticipada, i els compromisos adquirits per l'Entitat (per exemple, oficines subjectes a acords amb Competència).

Registre comptable

		En data de començament del contracte	Posteriorment
Contractes amb un termini superior a 12 mesos o en els que l'actiu subjacent no sigui de valor escàs (fixat en 6.000 euros)	Passiu per arrendament («Altres passius financers»)	Es valora pel valor actual dels pagaments per arrendament que no estiguin abonats en aquesta data, utilitzant com a tipus de descompte el tipus d'interès que l'arrendatari hauria de pagar per agafar prestat, amb un termini i una garantia similars, els fons necessaris per obtenir un bé de valor semblant a l'actiu per dret d'ús en un entorn econòmic semblant, denominat «tipus de finançament addicional»*.	Es valora a cost amortitzat utilitzant el mètode del tipus d'interès efectiu i es reavalua (amb l'ajust corresponent en l'actiu per dret d'ús relacionat) quan hi ha un canvi en els pagaments per arrendament futurs en cas de renegociació, canvis d'un índex o tipus o en el cas d'una nova avaluació de les opcions del contracte.
	Actiu per dret d'ús («Actius tangibles - terrenys i edificis»)	Es valora al cost i inclou l'import de la valoració inicial del passiu per arrendament, els pagaments efectuats en la data de començament o abans d'aquesta i els costos directes inicials, de desmantellament o de rehabilitació quan hi hagi obligació de suportar-los.	S'amortitza de manera lineal i està subjecte a qualsevol pèrdua per deteriorament, si n'hi ha, d'acord amb el tractament establert per a la resta d'actius tangibles i intangibles. En particular, els actius per dret d'ús s'inclouen dins el test de deteriorament de l'UGE bancària, juntament amb els passius per arrendament corresponents.
Resta de contractes		Es comptabilitzen com a arrendament operatiu	

(*) Aquest tipus de finançament addicional s'ha calculat prenent com a referència els instruments de deute emesos –cèdules hipotecàries i deute sènior– ponderats en funció de la capacitat d'emissió de cadascun. S'utilitza un tipus específic en funció del termini de l'operació i del negoci (Espanya o Portugal) on siguin els contractes.

Transaccions de venda amb arrendament posterior

- Quan s'actua com a venedor-arrendatari:
  - Si no es reté el control del bé:
    - Dona de baixa l'actiu venut.
    - Valora l'actiu per dret d'ús que es deriva de l'arrendament posterior per un import igual a la part de l'import en llibres previ de l'actiu arrendat que es correspon amb la proporció que representa el dret d'ús retingut sobre el valor de l'actiu venut.
    - Es reconeix un passiu per arrendament.
  - Si es reté el control del bé:
    - No dona de baixa l'actiu venut.
    - Reconeix un passiu financer per l'import de la contraprestació rebuda.
- Els resultats generats en l'operació es reconeixen immediatament en el compte de pèrdues i guanys si es determina que hi ha hagut una venda (només per l'import del guany o la pèrdua relativa als drets sobre el bé transferits), de manera que el comprador-arrendador adquireix el control del bé.
- Hi ha establert un procediment per fer un seguiment prospectiu de l'operació, prestant una atenció especial a l'evolució en el mercat dels preus de lloguer d'oficines en comparació amb les rendes fixades contractualment i amb la situació dels actius venuts

2.19 ACTIUS CONTINGENTS

Els actius contingents sorgeixen per successos inesperats o no planificats dels quals neix la possibilitat d'una entrada de beneficis econòmics. Els actius contingents no són objecte de reconeixement als estats financers, llevat que l'entrada de beneficis econòmics sigui pràcticament certa. Si l'entrada de beneficis econòmics és probable, s'informa en notes sobre l'actiu contingent corresponent.

Els actius contingents són objecte d'avaluació continuada amb l'objectiu d'assegurar que la seva evolució es reflecteix adequadament als estats financers.

2.20 PROVISIONS I PASSIUS CONTINGENTS

Les provisions cobreixen obligacions presents en la data de formulació dels comptes anuals sorgides com a conseqüència de fets passats dels quals es poden derivar perjudicis patrimonials i es considera probable la seva ocurrència; són concrets respecte a la seva naturalesa, però indeterminats respecte al seu import i/o moment de cancel·lació.

En els comptes anuals es recullen totes les provisions significatives respecte a les quals s'estima que la probabilitat que calgui fer front a l'obligació és superior a la de no fer-ho. Les provisions es registren en el passiu del balanç en funció de les obligacions cobertes.

Les provisions, que es quantifiquen tenint en consideració la millor informació disponible sobre les conseqüències del succés de què deriven i es recalculen amb motiu de cada tancament comptable, s'utilitzen per afrontar les obligacions específiques per a les quals es van reconèixer originàriament. Se'n fa la reversió, total o parcial, quan aquestes obligacions deixen d'existir o disminueixen.

La política respecte a les contingències fiscals és proveir les actes d'inspecció incoades per la Inspecció de Tributs amb relació als principals impostos que hi són aplicables, tant si han estat objecte de recurs com si no ho han estat, més els corresponents interessos de demora. Pel que fa als procediments judicials en curs, es proveeixen aquells la probabilitat de pèrdua dels quals s'estima que superi el 50 %.

Quan hi ha l'obligació present però no és probable que hi hagi una sortida de recursos, es registra com a passius contingents. Els passius contingents poden evolucionar de manera diferent de la inicialment esperada, per la qual cosa són objecte de revisió continuada per tal de determinar si aquesta eventualitat de sortida de recursos s'ha convertit en probable. Si es confirma que la sortida de recursos és més probable que es produeixi que no pas que no es produeixi, es reconeix la corresponent provisió en el balanç.

Les provisions es registren al capítol «Provisions» del passiu del balanç en funció de les obligacions cobertes. Els passius contingents es reconeixen en comptes d'ordre del balanç.

2.21. ACCIONS PRÒPIES

Els instruments de patrimoni net propis es registren pel seu cost d'adquisició minorant el patrimoni net, a l'epígraf «Fons propis – Accions pròpies» del balanç. Els beneficis o pèrdues que es puguin generar com a resultat d'una posterior alienació o amortització són registrats directament contra el patrimoni net, sense que pugui ser reconegut cap resultat.

2.22. OPERACIONS D'ASSEGURANCES

Instruments financers

Les companyies asseguradores del Grup (VidaCaixa, BPI Vida e Pensões i Sa Nostra Vida) s'han acollit a l'exempció temporal d'aplicació de la NIIF 9, per la qual cosa els seus instruments financers es presenten segons els criteris de presentació i valoració de la NIC 39 a l'epígraf «Actius afectes al negoci assegurador» del balanç adjunt (vegeu Notes 1 i 17).

Classificació dels actius i passius financers

Els actius financers es presenten en el balanç, agrupats dins l'apartat «Actius afectes al negoci assegurador» en les diferents categories en què es classifiquen a l'efecte de la seva gestió i valoració, i que es descriuen a continuació:

- «Actius i passius financers mantinguts per negociar»: aquesta cartera està integrada principalment pels actius i passius financers adquirits o emesos amb la intenció de dur-los a terme a curt termini o que formen part d'una cartera d'instruments financers, identificats i gestionats conjuntament, per a la qual hi ha evidència d'actuacions recents dirigides a obtenir guanys a curt termini. També es consideren passius financers mantinguts per negociar les posicions curtes de valors com a conseqüència de vendes d'actius adquirits temporalment amb pacte de retrocessió no opcional o de valors rebuts en préstec. Finalment, es consideren com a actius o passius financers mantinguts per negociar els derivats actius i passius que no compleixen la definició de contracte de garantia financera ni han estat designats com a instruments de cobertura.
- «Actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats»: s'inclouen, si escau, aquells instruments financers designats en el seu reconeixement inicial, com per exemple els actius o passius financers híbrids que han de valorar-se íntegrament pel seu valor raonable o amb derivats financers per reduir l'exposició a variacions en el valor raonable, o es gestionen conjuntament amb passius financers i derivats per tal de reduir l'exposició global al risc de tipus d'interès. En general, en aquesta categoria s'hi inclouen tots aquells actius o passius financers que, en ser-hi classificats, s'eliminen o es redueixen significativament incoherències en el seu reconeixement o valoració (asimetries comptables). Els instruments financers d'aquesta categoria hauran d'estar sotmesos, permanentment, a un sistema de mesurament, gestió i control de riscos i resultats, integrat i consistent, que permeti comprovar que el risc es redueix efectivament. Els actius i els passius financers només es poden incloure en aquesta cartera en la data d'adquisició o quan s'originen.
- «Actius financers disponibles per a la venda»: està integrada pels valors representatius de deute i instruments de patrimoni que no s'han classificat en altres categories.
- «Préstecs i partides a cobrar»: inclou el finançament atorgat a tercers amb origen en les activitats típiques de crèdit i préstec fetes per aquestes filials, els deutes contrets amb aquestes per part dels assegurats i pels valors representatius de deute que no disposen d'un preu cotitzat en un mercat actiu.

Valoració dels actius i passius financers

Tots els instruments financers es registren inicialment pel seu valor raonable, que, si no hi ha evidència en contra, és el preu de la transacció.

Posteriorment, en una data determinada, el valor raonable d'un instrument financer correspon a l'import pel qual podria ser lliurat, si es tracta d'un actiu, o liquidat, si es tracta d'un passiu, en una transacció efectuada entre parts interessades, informades en la matèria, que actuïn en condicions d'independència mútua. La referència més objectiva del valor raonable d'un instrument financer és el preu que se'n pagaria en un mercat actiu, transparent i profund, per la qual cosa s'agafa el preu de cotització o preu de mercat.

Quan no hi hagi preu de mercat, per estimar-ne el valor raonable es recorre al preu de transaccions recents d'instruments anàlegs i, en cas que no n'hi hagi, a models de valoració suficientment contrastats i reconeguts per la comunitat financera internacional, considerant les característiques específiques de l'instrument que s'ha de valorar i, molt especialment, els diferents tipus de risc associat a aquest.

Excepte en els derivats de negociació, totes les variacions en el valor dels instruments financers per raó de la meritació d'interessos i conceptes assimilats es registren en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què es va produir la meritació. Els dividends percebuts d'altres societats es registren en el compte de pèrdues i guanys de l'exercici en què neix el dret a percebre'ls.

Les variacions en les valoracions que es produeixin després del registre inicial per causes diferents de les esmentades al paràgraf anterior es tracten tal com es descriu tot seguit, en funció dels tipus dels actius i passius financers:

- Els instruments financers inclosos en «Actius financers mantinguts per negociar», «Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats», «Passius financers mantinguts per negociar» i «Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats» es valoren inicialment pel seu valor raonable i, posteriorment, les variacions que s'hi produeixen es registren amb contrapartida en el compte de pèrdues i guanys.

- Per la seva part, els instruments financers inclosos en «Actius financers disponibles per a la venda» es valoren inicialment pel seu valor raonable i, posteriorment, les variacions que s'hi produeixen, netes del seu impacte fiscal, es registren amb contrapartida als epígrafs de «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda» i «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Conversió de divises» del balanç.
- Els derivats es registren en el balanç pel seu valor raonable. En el moment de la seva contractació, i llevat de prova en contra, el preu de transacció és el seu valor raonable i es registren com un actiu si aquest és positiu o com un passiu si és negatiu. En cas que en el moment de la contractació el seu preu difereixi del seu valor raonable, la diferència es registra immediatament en el compte de pèrdues i guanys per als derivats classificats en els nivells 1 i 2 de la jerarquia de valor raonable (vegeu l'apartat «Valor raonable dels instruments financers» d'aquesta mateixa Nota).

  Els canvis posteriors del valor raonable dels derivats es registren en el compte de pèrdues i guanys, llevat de si es tracta de derivats de comptabilitat de cobertura de fluxos d'efectiu que es registren a l'epígraf «Patrimoni net. Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Derivats de cobertura. Cobertures de fluxos d'efectiu» del patrimoni net.

  Els derivats implícits en altres instruments financers o en altres contractes es registren separadament com a derivats quan els seus riscos i característiques no estan estretament relacionats amb els de l'instrument o contracte principal, i sempre que es pugui donar un valor raonable fiable al derivat implícit considerat de forma independent.
- Els instruments financers inclosos en la cartera de «Préstecs i partides a cobrar» i «Passius financers a cost amortitzat» es valoren al seu cost amortitzat. El cost amortitzat és el cost d'adquisició corregit, en més o en menys segons el cas, pels reemborsaments de principal i la part imputada en el compte de pèrdues i guanys, mitjançant la utilització del mètode del tipus d'interès efectiu, de la diferència entre l'import inicial i el valor de reemborsament al venciment. A més, el cost amortitzat es minora per l'import de les correccions de valor motivades pel deteriorament experimentat pels actius.

El tipus d'interès efectiu és el tipus d'actualització que iguala exactament el valor inicial d'un instrument financer amb els fluxos d'efectiu estimats per tots els conceptes fins al venciment o la cancel·lació. Per als instruments financers a tipus d'interès fix, el tipus d'interès efectiu coincideix amb el tipus d'interès contractual més, si escau, les comissions i els costos de transacció que formin part del rendiment financer. En el cas que aquest tipus d'interès fix sigui contingent, el Grup l'incorpora a l'estimació del tipus d'interès efectiu només si és altament probable la consecució de l'esdeveniment desencadenant. Per calcular el tipus d'interès efectiu dels instruments financers a tipus d'interès variable, s'utilitza el tipus d'interès variable com si fos fix fins a la propera revisió del tipus d'interès de referència.

Reclassificacions entre carteres d'instruments financers

Al tancament de l'exercici, els imports dels actius financers sota el tractament de la NIC 39 reclassificats en exercicis previs no són significatius.

Deteriorament del valor d'actius financers (NIC 39)

Un actiu financer es considera deteriorat quan hi ha una evidència objectiva d'un impacte negatiu en els fluxos d'efectiu futurs que es van estimar en el moment de formalitzar-se la transacció, com a conseqüència que l'acreditat no pot o no podrà fer front als seus compromisos contractuals dins el termini establert i en la forma pertinent o quan no pugui recuperar-se íntegrament el seu valor en llibres. La disminució del valor raonable per sota del cost d'adquisició no constitueix per si mateixa una evidència de deteriorament.

Com a criteri general, la correcció del valor en llibres dels instruments financers a causa del seu deteriorament s'efectua amb càrrec al capítol «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues o guanys nets per modificació» del compte de pèrdues i guanys del període en què el deteriorament esmentat es manifesta, i les recuperacions de les pèrdues per deteriorament

prèviament registrades, en cas que es produeixi, es reconeixen al mateix epígraf del compte de pèrdues i guanys del període en què el deteriorament s'elimina o es redueix.

Per al cas dels instruments de deute a cost amortitzat, es mantenen les categories identificades a la Nota 2.7., per bé que el càlcul de les cobertures es basa en el que estableix la NIC 39. La cobertura calculada o provisió es defineix com la diferència entre l'import en llibres brut de l'operació i el valor actualitzat de l'estimació dels fluxos d'efectiu que s'espera cobrar, descomptats amb el tipus d'interès efectiu de l'operació. Es tenen en compte les garanties eficaces rebudes. Als efectes de l'estimació de les cobertures, l'import del risc és, per als instruments de deute, l'import en llibres brut i, per a les exposicions fora de balanç, l'estimació de les quanties que s'espera desembossar.

Tant les operacions classificades sense risc apreciable com aquelles operacions que com a conseqüència de la tipologia del seu garant siguin classificades sense risc apreciable podran tenir un percentatge de cobertura del 0 %. Aquest percentatge només s'aplicarà sobre el risc cobert.

A continuació, es descriu la política comptable referent al reconeixement de pèrdues per deteriorament de les categories d'instruments disponibles per a la venda:

- Valors representatius de deute classificats en disponible per a la venda: el valor de mercat dels instruments de deute cotitzats es considera una estimació raonable del valor actual dels seus fluxos d'efectiu futurs.
- Quan hi ha una evidència objectiva que les diferències negatives sorgides en la valoració d'aquests actius tenen origen en el seu deteriorament, es deixen de presentar a l'epígraf del patrimoni net «Un altre resultat global acumulat – Elements que es poden reclassificar en resultats – Actius financers disponibles per a la venda» i es registra en el compte de pèrdues i guanys l'import considerat com a deteriorament acumulat fins a aquest moment. En cas de recuperar-se posteriorment la totalitat o una part de les pèrdues per deteriorament, el seu import es reconeix en el compte de pèrdues i guanys del període en què es produeix la recuperació.

Actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

Per part seva, el capítol «Actius afectes al negoci assegurador — Actius emparats per contractes d'assegurança i reassegurança» del balanç també recull els imports que les entitats consolidades tenen dret a percebre amb origen en els contractes de reassegurança que mantenen amb terceres parts, i més concretament, la participació de la reassegurança en les provisions tècniques constituïdes per les entitats d'assegurances consolidades.

Passius emparats per contractes d'assegurances

El capítol «Passius afectes al negoci assegurat - Passius emparats per contractes d'assegurança» del balanç recull les provisions tècniques de l'assegurança directa i de la reassegurança acceptada registrades per les entitats consolidades per cobrir les obligacions amb origen en els contractes d'assegurança que mantenen vigents al tancament del període. A continuació, es detallen els principals components recollits com a provisions tècniques:

- Primes no consumides i riscos en curs:
  - La provisió per a primes no consumides correspon a la fracció de les primes meritades en l'exercici que s'ha d'imputar al període comprès entre el tancament de cada exercici i el final del període de cobertura de la pòlissa.
  - La provisió per a riscos en curs té per objecte complementar la provisió de primes no consumides en la mesura que el seu import no sigui suficient per cobrir la valoració de tots els riscos i despeses corresponents al període de cobertura no transcorregut a la data de tancament.
- Assegurances de vida: està integrada principalment per les provisions matemàtiques dels contractes d'assegurança, així com per les primes no consumides dels contractes d'assegurança amb període de cobertura igual o inferior a l'any. Les provisions matemàtiques representen l'excés del valor actual actuarial de les obligacions futures de les companyies asseguradores dependents sobre el de les primes que ha de satisfer el prenedor de l'assegurança.
- Relatives a l'assegurança de vida quan el risc de la inversió l'assumeixen els prenedors: corresponen a les provisions tècniques dels contractes d'assegurances en què el prenedor assumeix el risc de la inversió.

- Prestacions: recull l'import total de les obligacions pendents derivades dels sinistres esdevinguts amb anterioritat a la data de tancament de l'exercici. El Grup calcula aquesta provisió com la diferència entre el cost total estimat o cert dels sinistres ocorreguts i pendents de declaració, liquidació o pagament, incloent-hi les despeses externes i internes de gestió i tramitació dels expedients, i el conjunt dels imports ja pagats per raó d'aquests sinistres.
- Provisions per a participació en beneficis i per a extorns: inclou l'import dels beneficis meritats a favor dels assegurats o beneficiaris encara no assignats a la data de tancament. No recull l'efecte d'assignar part de les plusvàlues latents de la cartera d'inversions a favor dels prenedors d'assegurança.

Les provisions tècniques vinculades als riscos cedits a entitats reasseguradores es calculen en funció dels contractes de reassegurança subscrits, seguint criteris anàlegs als establerts en les assegurances directes.

A més, el Grup aplica l'opció comptable prevista en la NIIF 4 denominada «comptabilitat tàcita», per la qual es permet que l'entitat asseguradora modifiqui la seva política comptable de manera que la pèrdua o el guany reconegut però no realitzat en els actius associats als contractes d'assegurances afecti les valoracions dels passius per contractes d'assegurances de la mateixa forma que la pèrdua o el guany realitzat. L'ajust corresponent en aquests passius (o en els costos d'adquisició diferits o en els actius intangibles) es reconeixerà en un altre resultat global si, i només si, els guanys o pèrdues no efectuats es reconeixen en altres ingressos i despeses reconeguts.

El Grup efectua anualment un test d'adequació de passius amb l'objectiu d'identificar qualsevol dèficit de provisions i fer la dotació corresponent. Al contrari, si el resultat de l'avaluació del test d'idoneïtat de passius posa de manifest una suficiència o excés de provisió, el Grup, tal com estableix la NIIF 4, adopta un criteri de prudència. La prova d'adequació de passius consisteix a avaluar els passius per contractes d'assegurances a partir de les estimacions més actuals dels fluxos d'efectiu futurs procedents dels seus contractes en relació amb els actius afectes a la seva cobertura. Amb aquest objectiu, es determina:

- La diferència entre el valor en llibres dels seus contractes d'assegurances, net dels costos d'adquisició diferits o de qualsevol actiu intangible relacionat amb els contractes d'assegurança objecte d'avaluació, i el valor actual dels fluxos d'efectiu derivats dels contractes d'assegurança i dels fluxos d'efectiu connexos, com ara els costos de tramitació de les reclamacions i els fluxos d'efectiu que procedeixin d'opcions i garanties implícites.
- La diferència entre el valor en llibres i el valor actual dels fluxos d'efectiu projectats dels actius financers afectes als contractes d'assegurança.

Els fluxos futurs estimats derivats dels contractes d'assegurances i dels actius financers afectes es descompten a una corba de tipus d'interès d'actius d'alta qualitat creditícia (deute sobirà espanyol). Per estimar els fluxos d'efectiu futurs derivats dels contractes d'assegurances es pren en consideració els rescats observats en la cartera d'acord amb la mitjana dels 5 últims anys. A més, es duen a terme exercicis de sensibilitat respecte a la corba de descompte utilitzada. Aquesta anàlisi de sensibilitat consisteix a introduir una caiguda del tipus d'interès de 100, 150 i 200 punts bàsics de la corba de descompte utilitzada, així com un increment de 80, 100 i 200 punts bàsics.

El Grup no separa cap component de dipòsit associat als contractes d'assegurança; aquesta dissociació és de caràcter voluntari. Així mateix, s'estima que el valor raonable de les opcions de rescat emeses a favor dels prenedors de contractes d'assegurança té un valor nul o, en cas contrari, la seva valoració forma part del valor dels passius per contractes d'assegurança.

2.23. ESTATS DE FLUX EFECTIU

Els conceptes utilitzats en la presentació dels estats de fluxos d'efectiu són els següents:

- Efectiu i equivalents: saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista: Inclou les monedes i bitllets propietat de l'Entitat i els saldos a cobrar a la vista dipositats en bancs centrals i entitats de crèdit.
- Fluxos d'efectiu: entrades i sortides de diners en efectiu i dels seus equivalents; és a dir, les inversions a curt termini de gran liquiditat i baix risc d'alteracions en el seu valor.
- Activitats d'explotació: s'utilitza el mètode indirecte per a la presentació dels fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació, que reflecteix el flux procedent de les activitats típiques de les entitats de crèdit, així com d'altres activitats que no es poden qualificar d'inversió o de finançament.

- Activitats d'inversió: les d'adquisició, alienació o disposició per altres mitjans d'actius a llarg termini, com ara participades i inversions estratègiques i altres inversions no incloses en l'efectiu i els seus equivalents.
- Activitats de finançament: activitats que produeixen canvis en la composició del patrimoni net i dels passius que no formen part de les activitats d'explotació, com els passius financers subordinats. S'han considerat com a activitats de finançament les emissions col·locades en el mercat institucional, mentre que les col·locades en el mercat detallista entre els nostres clients s'han considerat com a activitat d'explotació.

2.24. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET. PART A) ESTATS D'INGRESSOS I DESPESES RECONEGUTS

En aquest estat es presenten els ingressos i les despeses reconeguts com a conseqüència de l'activitat del Grup durant l'exercici, i es distingeix entre els registrats com a resultats en el compte de pèrdues i guanys i els altres ingressos i despeses reconeguts directament en el patrimoni net.

2.25. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET. PART B) ESTATS TOTALS DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

En aquest estat es presenten tots els canvis produïts en el patrimoni net del Grup, incloent-hi els originats en canvis en els criteris comptables i en correccions d'errors. En l'estat es presenta una conciliació del valor en llibres al començament i al final de l'exercici de totes les partides que formen el patrimoni net, agrupant els moviments en funció de la seva naturalesa:

- Ajustos per canvis en criteris comptables i correccions d'errors: inclou els canvis en el patrimoni net que sorgeixen com a conseqüència de la reexpressió retroactiva dels saldos dels estats financers distingint els que tenen origen en canvis en els criteris comptables dels que corresponen a correcció d'errors.
- Total d'Ingressos i Despeses reconeguts: recull, de manera agregada, el total de les partides registrades a l'estat de canvis en el patrimoni net part A) Ingressos i Despeses reconeguts, indicades anteriorment.
- Altres variacions en el patrimoni net: recull la resta de les partides registrades en el patrimoni net, com poden ser augments o disminucions de capital, distribució de dividends, operacions amb instruments de capital propis, pagaments amb instruments de capital propis, transferències entre partides del patrimoni net i qualsevol altre augment o disminució del patrimoni net.

Particularment, als epígrafs de «Guanys acumulats» i «Altres reserves», es recull:

- L'epígraf de fons propis «Guanys acumulats» inclou, al tancament de l'exercici, els guanys no distribuïts procedents de l'aplicació de resultats de les entitats del grup consolidable i els resultats procedents de la venda de les inversions classificades en «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global – Instruments de patrimoni», entre d'altres.
- L'epígraf de fons propis «Altres reserves» inclou, al tancament de l'exercici, els impactes de 1a aplicació de normativa comptable, l'aplicació del resultat d'entitats que consoliden pel mètode de la posada en equivalència, net dels dividends distribuïts a entitats del grup consolidable, la remuneració d'emissions que compleixen determinades característiques i els guanys / pèrdues derivats de l'operativa amb accions pròpies, entre d'altres.

3. GESTIÓ DEL RISC

3.1. ENTORN I FACTORS DE RISC

Des de la perspectiva del Grup, de l'exercici 2022 poden destacar-se els factors següents que han repercutit significativament en la gestió del risc, tant per la seva incidència en l'any com per les implicacions a llarg termini:

- **Entorn macroeconòmic**
  - **Economia global**

    Després de l'extraordinari *shock* de la pandèmia el 2020 i la forta reactivació de 2021, s'esperava que l'any 2022 fos un pont perquè l'economia mundial anés recuperant la normalitat. Tanmateix, l'esclat de la guerra a Ucraïna va suposar un altre *shock* extraordinari quan diverses grans economies encara estaven per sota dels nivells pre-COVID i ja afloraven pressions inflacionistes a causa de seqüeles de la pandèmia (disrupcions d'oferta, reajustaments de demanda, impulsos fiscals, etc.). Així, el 2022 el context econòmic global va ser marcat per la guerra a Ucraïna, amb un impacte sobre l'energia que va exacerbar la intensitat i persistència de les pressions inflacionistes, cosa que al seu torn va motivar un tensionament de la política monetària per part dels principals bancs centrals.

    En el conjunt de l'any, tot això va redundar en retrocessos en les borses internacionals, especialment en les tecnològiques, i forts augments de tipus del deute. En canvi, l'activitat econòmica global va mostrar certa resiliència gràcies a la recuperació del sector serveis, la solidesa del mercat laboral i l'excés d'estalvi acumulat en els dos últims anys. En concret, s'estima que l'economia mundial va créixer un 3 % el 2022, anant de més a menys durant l'any i amb comportaments una mica diferents entre països. Així, doncs, els EUA van exhibir un avenç del PIB molt moderat (2,1 %), patint fins i tot lleus contraccions alguns trimestres, mentre que a la zona euro el PIB va créixer per sobre del 3 % –per bé que amb marcades disparitats entre països–, igual que la Xina, encara que en aquest últim cas el registre va ser notablement inferior a l'esperat, afectat per l'aplicació de la política de COVID zero i l'encadenament de confinaments, a més del declivi del sector immobiliari, dos factors amb aspectes de continuïtat el 2023.

    De cara als pròxims trimestres, s'espera una desacceleració més gran de l'activitat mundial, llastada per l'elevada incertesa, l'erosió del poder adquisitiu de les rendes derivat del repunt de la inflació, el deteriorament de la confiança i la transmissió de l'enduriment de la política monetària. No obstant això, el refredament de la demanda global, juntament amb la millora en els colls d'ampolla, haurien d'afavorir una reducció de la inflació i, en conseqüència, facilitar la fi de l'enduriment monetari, encara que els tipus seguiran en nivells alts. Així, després d'un hivern difícil, el 2023 l'economia mundial hauria d'anar de menys a més. Amb tot, l'entorn és molt incert i hi ha riscos rellevants d'una debilitat més gran de l'activitat, de més persistència en la inflació o de més tensionament monetari. En aquest context seran clau: i) la persistència del *shock* sobre els preus energètics; ii) els efectes de segona ronda sobre la inflació; iii) l'ancoratge de les expectatives d'inflació; iv) l'alineació de la política fiscal amb l'objectiu monetari de refredar la demanda; i v) l'efectivitat de l'enduriment monetari efectuat.

  - **Zona euro**

    L'eurozona ha estat una de les regions més afectades per les conseqüències a la guerra d'Ucraïna, a causa de la seva elevada dependència de les importacions del gas rus. La decisió de Rússia d'anar reduint progressivament els fluxos de gas a Europa durant 2022, fins pràcticament paralitzar-los des del setembre, va disparar els preus del gas, que a l'agost van marcar màxims històrics i va obligar la Comissió Europea a adoptar una bateria de mesures per afrontar aquesta crisi energètica. De cara a passar els mesos d'hivern i evitar episodis de racionament d'energia, la CE va recomanar mesures d'estalvi d'energia, alhora que va obligar que les reserves de gas arribessin al 90 % de la seva capacitat d'emmagatzematge total el novembre. Aquest repte es va complir folgadament, permetent afrontar l'hivern amb una mica més de tranquil·litat. A més, l'economia de l'eurozona es va comportar millor de l'esperat fins al tercer trimestre, gràcies a l'impuls que va suposar l'aixecament de restriccions per la COVID. El deteriorament dels principals indicadors de clima industrial i confiança empresarial i de les llars apunta a caigudes moderades en l'activitat en el tram final de 2022 i començaments de 2023, més considerables a Alemanya i Itàlia, dues de les grans economies més exposades al gas rus. Malgrat l'aturada de final d'any, el PIB de la zona euro va créixer un 3,5 % el 2022. De cara al 2023 es plantegen més cauteles, quan la zona euro amb prou feines creixi un 0,5 %.

Espanya i Portugal

El comportament de l'economia espanyola durant 2022 va venir condicionat, per una banda, per l'aixecament de les restriccions per al control de la pandèmia, cosa que va afavorir la reactivació del turisme internacional i, d'altra banda, per l'esclat de la guerra a Ucraïna, la recrudescència de la crisi energètica, l'accentuació de les pressions inflacionistes i la pujada dels tipus d'interès. En un entorn macroeconòmic marcat per una elevada incertesa, l'activitat es va anar alentint durant l'any, afectada especialment pel debilitament de la despesa de les famílies davant l'impacte en la seva capacitat adquisitiva pel repunt de la inflació i dels tipus d'interès, amb un EURIBOR a 12 mesos que va tancar el desembre amb una mitjana mensual del 3 %.

No obstant això, l'economia espanyola va superar amb relatiu èxit un any convuls, i gràcies a l'escassa dependència del gas rus i a l'elevada capacitat de regasificació de gas natural liquat, l'impacte de la crisi a Espanya va ser menor que en altres grans economies europees. A més, l'excés d'estalvi acumulat per les famílies durant la pandèmia i les mesures fiscals i regulatòries posades en marxa van permetre esmorteir parcialment l'impacte de l'encariment de l'energia. Així, doncs, s'estima que en el conjunt de l'any el PIB va créixer un 5,5 %, encara que al tancament de l'exercici la recuperació encara era incompleta, i el PIB se situava un 0,9 % per sota dels nivells prepandèmia (4T 2019). En positiu, durant l'any va destacar el bon comportament del mercat laboral, amb un augment dels afiliats a la Seguretat Social de 471.360 fins a final d'any.

De cara al 2023, en un context de debilitat en les principals economies de la zona euro, s'espera un sensible refredament de l'activitat i que el creixement del PIB es moderi de mitjana anual fins a l'1,3 %, ja que l'impacte de l'augment de la inflació i dels tipus d'interès assolirà la seva màxima expressió. No obstant això, s'espera que l'activitat vagi recobrant més vigor a partir de la primavera, a mesura que augmenti el desplegament dels fons *Next Generation* (NGEU) i que comencin a suavitzar-se les tensions en els mercats de l'energia i la inflació es vagi moderant, cosa que afavorirà la recuperació de la renda real dels agents i una millora de la confiança. En qualsevol cas, l'economia espanyola està més ben situada que altres grans economies europees per fer front a la crisi energètica, gràcies a la baixa dependència del gas rus, l'elevada capacitat de regasificació de gas natural liquat i més flexibilitat per diversificar els subministradors de gas.

Per part seva, la inflació es va anar moderant després del màxim assolit el juliol (10,8 %) i va tancar l'any en el 5,7 %, amb una mitjana anual del 8,4 %. Per al 2023, s'espera que es continuï moderant i anoti una mitjana anual del 4,2 %, a causa de la correcció de la inflació en els components d'energia i aliments i al fet que es completi la translació de l'augment dels costos energètics als preus de venda finals en un context d'efectes de segona ronda moderats.

L'economia portuguesa va anotar un creixement notable el 2022, malgrat els importants desafiaments als quals es va enfrontar: elevats costos energètics, escalada de la inflació i enduriment de la política monetària. El creixement del PIB es va situar en el 6,7 %, superant, d'aquesta manera, els nivells anteriors a la pandèmia. En qualsevol cas, la trajectòria de l'economia durant l'any va ser marcadament a la baixa, amb un augment del PIB del 12 % interanual durant el primer trimestre, en contrast amb l'expansió de només el 3,1 % interanual durant el quart trimestre. Els principals motors del creixement van ser els components de la demanda interna, en especial el consum privat, que es va beneficiar d'un mercat laboral dinàmic i de l'estalvi acumulat durant els períodes de confinament. La inversió també es va comportar positivament, encara que menys de l'esperat, a causa de la persistència de colls d'ampolla en les cadenes de subministrament mundials i de l'entorn de més incertesa derivat del conflicte a Ucraïna. L'any també va estar marcat per l'augment de la taxa d'inflació, que l'octubre va superar el 10 %, un màxim des del 1992; en termes anuals mitjans, la inflació del 2022 es va situar en el 7,8 %.

El 2023 assistirem a una marcada desacceleració del creixement del PIB, que s'espera que serà de fins a l'1,0 % en el conjunt de l'any, mentre que la inflació es moderaria fins al 5,5 %. Malgrat la contenció de la inflació prevista durant l'exercici i de la tendència a l'estabilització dels tipus d'interès a la zona euro, l'efecte acumulat de l'augment dels preus dels béns i serveis, juntament amb el notable increment dels costos de finançament, provocaran previsiblement un fort refredament del consum privat i la inversió.

Entorn regulatori

L'esquema normatiu sobre el qual se sustenta el model de negoci del Grup és determinant en el seu desenvolupament, ja sigui en relació amb processos de gestió o metodològics. D'aquesta manera, l'anàlisi normativa representa un punt rellevant en l'agenda del Grup.

Entre les propostes de canvis legislatius i regulatoris, així com de la nova legislació i regulació aprovada el 2022, cal destacar:

- **Esdeveniments geopolítics i macroeconòmics:**
  - Arran del conflicte entre Ucraïna i Rússia i l'increment de la inflació, es van establir una sèrie de mesures regulatòries, entre les quals destaquem:
    - Reial decret llei (RDL) 6/2022 i la modificació del Codi de Bones Pràctiques previst en el RDL 5/2021, en què es va constituir un paquet de mesures d'urgència per fer front a les conseqüències econòmiques i socials de la guerra a Ucraïna.
    - Cinc paquets legislatius de sancions contra Rússia pel conflicte bèl·lic contra Ucraïna que inclouen, entre d'altres, restriccions a la prestació de serveis de qualificació creditícia a qualsevol persona o entitat russa; restriccions a noves inversions en el sector rus de l'energia; immobilització d'actius i la prohibició de posar fons o altres recursos econòmics a disposició de les persones i entitats sancionades; i restricció de la prestació de serveis especialitzats de missatgeria financera (SWIFT) a determinats bancs russos i bielorussos.
    - Consulta de la Comissió Europea sobre el procés d'implementació de les sancions imposades a Rússia i Bielorússia.
    - Reial decret llei 19/2022, pel qual s'estableix un Codi de Bones Pràctiques per alleujar la pujada dels tipus d'interès en préstecs hipotecaris sobre habitatge habitual.
- **Finances sostenibles i factors mediambientals, socials i de governança (ASG):**
  - Informes d'autoritats sotmesos a consulta pública: i) el paper de discussió de l'EBA en el rol dels riscos ASG en el marc prudencial; ii) l'ITS (*Implementing Technical Standards*) de divulgació d'informació sobre riscos ASG dins el Pilar 3 de l'EBA; iii) consulta de la Plataforma de Finances Sostenible relativa a l'esborrany d'informe sobre les garanties mínimes; iv) consulta pública del Grup Assessor de la Informació Europea (EFRAG, per les sigles en anglès), sobre els estàndards de divulgació en matèria de sostenibilitat.
  - Propostes legislatives i regulatòries en discussió: i) la proposta de Reglament sobre un estàndard de bons sostenibles europeu; ii) Proposta de la Comissió Europea de Directiva sobre la diligència deguda de les empreses en matèria de sostenibilitat (CSDDD per les sigles en anglès).
  - Textos legislatius i regulatoris que van entrar en vigor/aplicació: Reglament de divulgació de finances sostenibles (SFDR per les sigles en anglès). Així com les consultes públiques per actualitzar les Directrius ESMA sobre determinats aspectes dels requisits d'idoneïtat de MiFID amb l'objectiu de fixar disposicions comunes perquè les entitats considerin les preferències de sostenibilitat dels clients a l'hora d'avaluar la seva idoneïtat.
  - Altres textos i fites importants: i) consulta d'ISSB sobre la proposta de crear una base global per a la divulgació en matèria de sostenibilitat.
- **Regulació prudencial:**
  - Consulta pública de la Comissió Europea sobre la revisió del paquet bancari (*Capital Requirements Regulation* – CRR III i *Capital Requirements Directive* - CRD VI) que implementarà a Europa les reformes finals dels acords de Basilea III.
  - Circular 3/2022 de Banc d'Espanya, de 30 de març, que estableix els criteris en l'exercici de diverses opcions regulatòries establertes pel reglament de requeriments de capital (Reglament (UE) núm. 575/2013).
  - Consulta Pública de l'EBA sobre el rol dels riscos ambientals en el marc prudencial de Pilar 1.
  - Consulta Pública del Banc d'Espanya sobre el desenvolupament de noves eines macroprudencials introduïdes pel RD-L 22/2018.

- Consulta Pública de l'EBA sobre l'esborrany ITS sobre les plantilles de NPLs.
- Directrius de l'EBA relatives a la millora de la resolubilitat de les entitats financeres.
- Consulta Pública de la Comissió Europea sobre la millora del marc macroprudencial.
- Consulta pública de l'EBA en relació amb la introducció de canvis en els marcs de risc de tipus d'interès (IRRBB) i risc de diferencial de crèdit (CSRBB).
- Segona Consulta Pública del Comitè de Basilea sobre el tractament prudencial dels criptoactius.
- Consulta Pública de l'EBA sobre esborrany de Directrius per a institucions i autoritats de resolució sobre la transferibilitat de parts o d'un banc complet en el context de resolució.

- **Regulació digital i pagaments:**
  - Consulta de la Comissió Europea sobre les característiques clau de disseny d'un euro digital, comprenent un ampli espectre de matèries, incloent-hi les necessitats i expectatives dels consumidors, els pagaments detallistes, la posada a disposició d'un euro digital, l'impacte en el sector financer i en l'estabilitat financera, la prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, la privacitat i els pagaments internacionals.
  - Proposta de Reglament de la Comissió Europea sobre normes harmonitzades relacionades amb l'accés i l'ús just de les dades (Llei de Dades), amb l'objectiu de facilitar a l'usuari el seu accés a les dades generades per l'ús de productes i serveis connectats, així com la portabilitat d'aquests, entre d'altres.
  - Consulta de la Comissió Europea sobre la revisió de la Directiva de Serveis de Pagament (PSD2), que té com a objectiu ajudar el regulador a valorar la necessitat d'actualitzar aquesta normativa.
  - Consulta sobre un Marc de Finances Obertes (*Open Finance Framework*), amb l'objectiu de permetre l'accés de proveïdors tercers a les dades dels clients de les entitats financeres, tant d'empreses com de consumidors, amb l'acord d'aquests.
  - Proposta de la Comissió Europea d'un Reglament sobre Ciberresiliència, amb el propòsit de garantir que els productes digitals siguin més segurs per als consumidors de tota la UE.
  - Projecte de Llei dels Mercats de Valors i dels Serveis d'Inversió, que introdueix modificacions en la normativa vigent espanyola per adaptar-la a l'aplicació del Reglament relatiu als mercats de criptoactius (MiCA) i al Reglament sobre un règim pilot de les infraestructures del mercat basades en la tecnologia de registre descentralitzat (DLT).
  - Proposta de la Comissió Europea d'un Reglament sobre transferències instantànies en euros, amb l'objectiu de garantir que els pagaments instantanis en euros siguin assequibles, segurs i es processin sense obstacles a tota la UE.
  - Circular 1/2022, de 10 de gener, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, relativa a la publicitat sobre criptoactius presentats com a objecte d'inversió.
  - Directrius de l'EBA sobre l'exclusió de la xarxa limitada en virtut de la PSD2.
  - Circular 2/2022, de 15 de març, del Banc d'Espanya, sobre normes per a l'enviament al Banc d'Espanya d'estadístiques de pagaments per part de proveïdors de serveis de pagament i operadors de sistemes de pagament.
  - Reglament (UE) 2022/1925 del Parlament Europeu i del Consell de 14 de setembre de 2022 sobre mercats disputables i equitatius en el sector digital i pel qual es modifiquen les Directives (UE) 2019/1937 i (UE) 2020/1828 (Reglament de Mercats Digitals).
  - Reglament 2022/2065 del Parlament Europeu i del Consell de 19 d'octubre de 2022 relatiu a un mercat únic de serveis digitals i pel qual es modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglament de Serveis Digitals).

- *Retail* i mercats:
  - Proposta de reforma de la Directiva de Crèdit al Consum.
  - Projecte de Llei de Serveis d'Atenció al Client.
  - Projecte de Llei que protegeix les persones que denunciïn infraccions i de lluita contra la corrupció, amb l'objectiu de transposar la Directiva 2019/1937 (*whistleblowers*).
  - Projecte de Llei del Mercat de Valors i Serveis d'Inversió pel qual, entre altres aspectes, es transposa el *quick fix* de MiFID II.
  - Projecte de Llei de foment de l'ecosistema de les empreses emergents.
  - Projecte de Llei de transposició de Directives de la Unió Europea en matèria d'accessibilitat de determinats productes i serveis.
  - Projecte de Llei de creació de l'Autoritat Administrativa Independent de Defensa del Client Financer, que centralitzarà els actuals serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions
  - Seguiment de les iniciatives de la Comissió sobre l'Estratègia de l'Inversor Detallista Consulta pública de la CNMV sobre el Codi de Bones Pràctiques per a inversors institucionals, gestors d'actius i assessors de vot.
  - Consulta de l'EBA sobre l'esborrany de normes tècniques d'execució (ITS) que especifiquin les plantilles que hauran d'utilitzar les entitats de crèdit per a la transmissió d'informació a la qual es refereix la Directiva (UE) 2021/2167, de 24 de novembre de 2021.
  - Consulta pública del Banc d'Espanya sobre Bons Garantits.
  - Consulta d'ESMA sobre les Directrius relatives a la governança de producte de MiFID II.
  - Publicació de l'advertència d'EIOPA sobre qüestions relacionades amb retribucions i conflictes d'interessos derivats de la venda d'assegurances de protecció creditícia.
  - Publicació de la Llei 4/2022, de 25 de febrer, de protecció dels consumidors i usuaris davant situacions de vulnerabilitat social i econòmica.
  - Publicació de la Circular 3/2022, de 30 de març, del Banc d'Espanya, per la qual es modifiquen la Circular 2/2016, de 2 de febrer, a les entitats de crèdit, sobre supervisió i solvència, que completa l'adaptació de l'ordenament jurídic espanyol a la Directiva 2013/36/UE i al Reglament (UE) núm. 575/2013; la Circular 2/2014, de 31 de gener, a les entitats de crèdit, sobre l'exercici de diverses opcions regulatòries contingudes en el Reglament (UE) núm. 575/2013, del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny de 2013, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, i pel qual es modifica el Reglament (UE) núm. 648/2012; i la Circular 5/2012, de 27 de juny, a entitats de crèdit i proveïdors de serveis de pagament, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.
  - Publicació de les Directrius ESMA sobre certs aspectes dels requisits de conveniència i només execució de MiFID II.
  - Publicació de les Directrius ESMA sobre determinats aspectes dels requisits de remuneració de MiFID II. Entrada en vigor: A partir dels 6 mesos posteriors a la data de publicació al web ESMA en tots els idiomes oficials de la UE.
  - Publicació de la Circular 3/2022, de 21 de juliol, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, sobre el fullet de les institucions d'inversió col·lectiva i el registre del document amb les dades fonamentals per a l'inversor.
  - Publicació de la Llei 18/2022, de 28 de setembre, de creació i creixement d'empreses.
  - Publicació de:
    - Reglament d'Execució (UE) 2022/1859 pel qual es modifiquen les normes tècniques d'execució establertes en el Reglament d'Execució 1248/2012 pel que fa al format de les sol·licituds

d'inscripció com a registre d'operacions i de les sol·licituds d'extensió de la inscripció com a registre d'operacions.

- Reglament Delegat (UE) 2022/1857 pel qual es modifiquen les normes tècniques de regulació establertes en el Reglament Delegat 150/2013 pel que fa a les dades de les sol·licituds d'inscripció com a registre d'operacions i de les sol·licituds d'extensió de la inscripció com a registre d'operacions.
- Reglament Delegat (UE) 2022/1856 pel qual es modifiquen les normes tècniques de regulació establertes en el Reglament Delegat 151/2013, especificant en major mesura el procediment per accedir a les dades dels derivats, així com les disposicions tècniques i operatives per a aquest accés.
- Reglament Delegat (UE) 2022/1855 pel qual es completa el Reglament 648/2012 (EMIR REFIT) pel que fa a les normes tècniques de regulació que especifiquen els elements mínims de les dades que s'han de notificar als registres d'operacions i el tipus de notificacions que s'han d'utilitzar.
- Reglament d'Execució (UE) 2022/1860 pel qual s'estableixen normes tècniques d'execució per a l'aplicació del Reglament 648/2012 (EMIR REFIT) en relació amb els estàndards, els formats, la freqüència i els mètodes i mecanismes de notificació.
- Reglament Delegat (UE) 2022/1858 pel qual es completa el Reglament 648/2012 (EMIR REFIT) pel que fa a les normes tècniques de regulació que especifiquen els procediments per a la conciliació de dades entre els registres d'operacions i els procediments que ha d'aplicar el registre d'operacions per verificar el compliment dels requisits de notificació per la contrapart notificadora o l'entitat remitent i per verificar que les dades notificades siguin completes i correctes.

- Publicació del Reial decret llei 19/2022, de 22 de novembre, pel qual s'estableix un Codi de Bones Pràctiques per alleujar la pujada dels tipus d'interès en préstecs hipotecaris sobre habitatge habitual, es modifica el Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, i s'adopten altres mesures estructurals per a la millora del mercat de préstecs hipotecaris.

- **Prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme** (PBC/FT)**:**
  - S'ha donat seguiment a diferents iniciatives legislatives, entre les quals destaquen principalment les 4 propostes legislatives de la UE en matèria de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (PBC/FT), que actualment estan en fase de desenvolupament: i) Reglament pel qual es crea la nova autoritat supervisora europea en matèria de PBC/FT (AMLA); ii) el Reglament sobre obligacions en PBC/FT; iii) la 6a Directiva PBC/FT (modifica la 5a derogant la 4a); i iv) el Reglament sobre informació que acompanya les transferències de fons i certs criptoactius
  - Publicació, el 14 de juny, de les Directrius de l'Autoritat Bancària Europea (EBA) sobre el paper del responsable del compliment de PBC/FT i de l'òrgan de direcció de les entitats de crèdit o financeres.
  - Audiència pública, durant el mes de març, del Reial decret que crea el Registre de Titularitats Reals, i la consulta pública prèvia, de 13 d'abril, sobre el projecte de Reial decret pel qual es modifica el Reial decret de desenvolupament de la Llei 10/2010, de 28 d'abril, de PBC/FT.

Esdeveniments estratègics

Els denominats "esdeveniments estratègics" són els esdeveniments més rellevants que poden resultar en un impacte significatiu per al Grup a mitjà termini. Es consideren únicament aquells successos que encara no estiguin materialitzats ni formin part del Catàleg, però als quals l'estratègia de l'Entitat està exposada, per bé que la severitat del possible impacte d'aquests esdeveniments pot mitigar-se amb la gestió. En cas de materialització d'un esdeveniment estratègic, l'afectació es podria donar alhora sobre un o diversos riscos del Catàleg.

Es relacionen els esdeveniments estratègics més rellevants actualment identificats amb l'objectiu de poder anticipar i gestionar els seus efectes:

- ***Shocks*** **derivats de l'entorn geopolític i macroeconòmic**

Deteriorament pronunciat i persistent de les perspectives macroeconòmiques i un augment de l'aversió al risc en els mercats financers. Podria ser, per exemple, el resultat de: una intensificació de la guerra a Ucraïna, la prolongació i intensificació de les tensions inflacionistes, increment ràpid i persistent dels tipus d'interès, altres *shocks* geopolítics d'abast global, factors polítics domèstics (com ara tensions territorials, governs populistes o protestes socials), un rebrot intens de la pandèmia, o la reaparició de tensions al si de la zona euro que avivessin els riscos de fragmentació. Possibles conseqüències: augment de la prima de risc país (cost de finançament), pressió sobre els costos (per inflació), reducció de volums de negoci, empitjorament de qualitat creditícia, sortides de dipòsits, danys materials en oficines o impediments per a l'accés a centres corporatius (per protestes o sabotatges fruit del descontentament social).

Mitigants: el Grup entén que aquests riscos queden suficientment gestionats pels nivells de provisions, solvència i liquiditat del Grup, validats pel compliment dels exercicis d'estrès tant externs com interns, i informats en el procés anual d'autoavaluació i adequació tant de capital com de liquiditat (ICAAP i ILAAP, respectivament).

- **Nous competidors i aplicació de noves tecnologies**

Es preveu un increment moderat de la competència de nous entrants, com ara *fintechs* (és a dir, *digital banks*), així com de *bigtechs* i d'altres *players* amb propostes o tecnologies disruptives per la reducció de la inversió i dificultats d'accés a capital. Aquest esdeveniment podria comportar una intensa desagregació i desintermediació de part de la cadena de valor, cosa que podria comportar un impacte en marges i en venda creuada, en competir amb entitats més àgils, flexibles i generalment amb propostes de baix cost per al consumidor. Tot això podria quedar agreujat si les exigències regulatòries aplicables a aquests nous competidors i serveis no s'equiparen a les actuals de les entitats de crèdit.

Tanmateix, els principals nous entrants –incloent el *digital Banks*, o grans *players* de BNPL (*Buy Now Pay Later*)– segueixen tenint rendibilitats negatives, malgrat acumular creixements en nombre de clients, i en l'actual context de mercat s'han produït canvis significatius en les seves valoracions i fins i tot sortides forçoses de personal, qüestionant-se la seva sostenibilitat.

Paral·lelament als desenvolupaments dels nous entrants, l'evolució de la tecnologia també impulsa iniciatives promogudes pel regulador com les *Central Bank Digital Currencies* (CBDC) o la iniciativa d'Identitat Digital. En aquest sentit, el llançament d'un Euro Digital podria facilitar l'entrada en el negoci financer d'agents diferents dels bancs (e.g. entitats de pagament i entitats de diners electrònics) si se'ls autoritzés la intermediació de la gestió de les carteres d'euros digitals (*e-wallets*).

Mitigants: el Grup considera els nous entrants un risc baix en ser una potencial amenaça i, a la vegada, una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts en el Pla Estratègic. Per això es fa un seguiment periòdic de l'evolució dels principals nous entrants i dels moviments de les *bigtech* a la indústria. A més, des del 2020 disposa d'un espai *sandbox* intern en què s'analitzen tècnicament de manera àgil i segura les solucions de determinades *fintech* amb què hi ha oportunitats de col·laboració.

A més, el Grup disposa d'*Imagin* com a proposta de valor de primer nivell que continuarà potenciant. Respecte a la competència des de *bigtechs*, el Grup aposta per una millora de l'experiència del client amb el valor afegit que suposa la sensibilitat social del Grup (*bits and trust*), a més de plantejar possibles enfocaments de col·laboració (*open banking*) i disposar d'acords en alguns casos (e.g. *Apple, Paypal*).

- **Cibercrim i protecció de dades**

La ciberdelinqüència fa evolucionar els esquemes delictius per seguir intentant lucrar-se mitjançant diferents modalitats d'atacs. En aquest sentit, la difusió de noves tecnologies i serveis que el Grup posa a disposició dels clients comporta una facilitat més gran d'accés a la ciberdelinqüència, i per això, una sofisticació de les seves operacions delictives. Aquesta evolució constant dels vectors i tècniques delictives imposen al Grup la pressió de reavaluar de manera constant el model de prevenció, gestió i resposta als ciberatacs i fraus per tal de poder respondre de manera efectiva als riscos emergents.

Les constants campanyes de suplantació de diferents empreses i organismes oficials han fet possible que determinats esdeveniments de ciberseguretat s'hagin materialitzat en nombroses organitzacions per part dels cibercriminals. En paral·lel, reguladors i supervisors en l'àmbit financer han fet escalar en les seves agendes la prioritat d'aquest àmbit. Tenint en compte el context mundial, les amenaces existents sobre la ciberseguretat i els atacs recents rebuts per altres entitats, l'explotació d'aquests esdeveniments en

l'entorn digital del Grup podria suposar greus impactes de diferent índole, destacant la corrupció massiva de dades, la indisponibilitat de serveis crítics (p. ex., *ransomware*), atacs a la cadena de subministrament, la filtració d'informació confidencial o el frau en canals digitals. La materialització d'aquests impactes, directament relacionats amb l'operativa bancària, podria derivar, a més, en sancions importants per part dels organismes competents i en potencials danys reputacionals per al Grup.

Mitigants: el Grup també és molt conscient de la importància i el grau de l'amenaça existent en aquest moment, per la qual cosa manté una revisió constant de l'entorn tecnològic i les aplicacions en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, així com de la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat del negoci, tant amb revisions planificades com a través de l'auditoria contínua mitjançant el seguiment dels indicadors de risc definits. Addicionalment, el Grup manté actualitzats els protocols i mecanismes de seguretat per adequar-los a les amenaces que es presenten en el context actual, monitorant de forma contínua els riscos emergents. L'evolució dels protocols i mesures de seguretat està recollida en el pla estratègic de seguretat de la informació, alineat amb els objectius estratègics del Grup per continuar a l'avantguarda de la protecció de la informació i d'acord amb els millors estàndards de mercat.

- **Evolució del marc legal, regulatori o supervisor**

  El risc d'increment de la pressió de l'entorn legal, regulatori o supervisor és un dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que poden suposar un impacte més important a curt o mitjà termini. En concret, s'observa la necessitat de continuar mantenint un monitoratge constant de les noves propostes normatives i de la seva implementació, a causa de l'elevada activitat de legisladors i reguladors en el sector financer. Avui dia, entre d'altres, destaquen les creixents expectatives en aspectes ASG per part dels diferents grups d'interès (supervisors, reguladors, òrgans de govern, etc.).

  Mitigants: es fa un control i seguiment de la normativa que afecta el Grup, amb suport de proveïdor extern per a la realització d'un control doble sobre aquesta normativa. L'equip de *Regulatory Implementation Management* fa el control de manera centralitzada de l'efectiva implementació normativa en les entitats del Grup. Els processos d'implementació normativa s'eleven a cadascun dels comitès interns competents (e.g. al Comitè de Transparència l'adaptació a la nova regulació de contractes, normes, polítiques i procediments interns). L'estat i l'evolució de la implementació es reporta de manera semestral a la Comissió de Riscos. Així mateix, atès l'increment de l'activitat legislativa, s'ha intensificat la relació amb les autoritats per tal d'anticipar les possibles noves iniciatives legislatives i, al seu torn, poder representar i traslladar els interessos de CaixaBank davant les autoritats de manera eficient.

- **Pandèmies i altres esdeveniments extrems**

  Es desconeix quin podria ser l'impacte d'esdeveniments extrems, com ara futures pandèmies o esdeveniments de naturalesa mediambiental, en cadascun dels riscos del Catàleg, cosa que dependrà d'esdeveniments i desenvolupaments futurs que són incerts i que inclourien accions per contenir o tractar l'esdeveniment i mitigar el seu impacte en les economies dels països afectats. Prenent com a referència la COVID-19, es podria produir una volatilitat elevada en els mercats financers i es podrien experimentar caigudes rellevants. Així mateix, les perspectives macroeconòmiques podrien empitjorar de forma notable i amb força volatilitat en els escenaris prospectius.

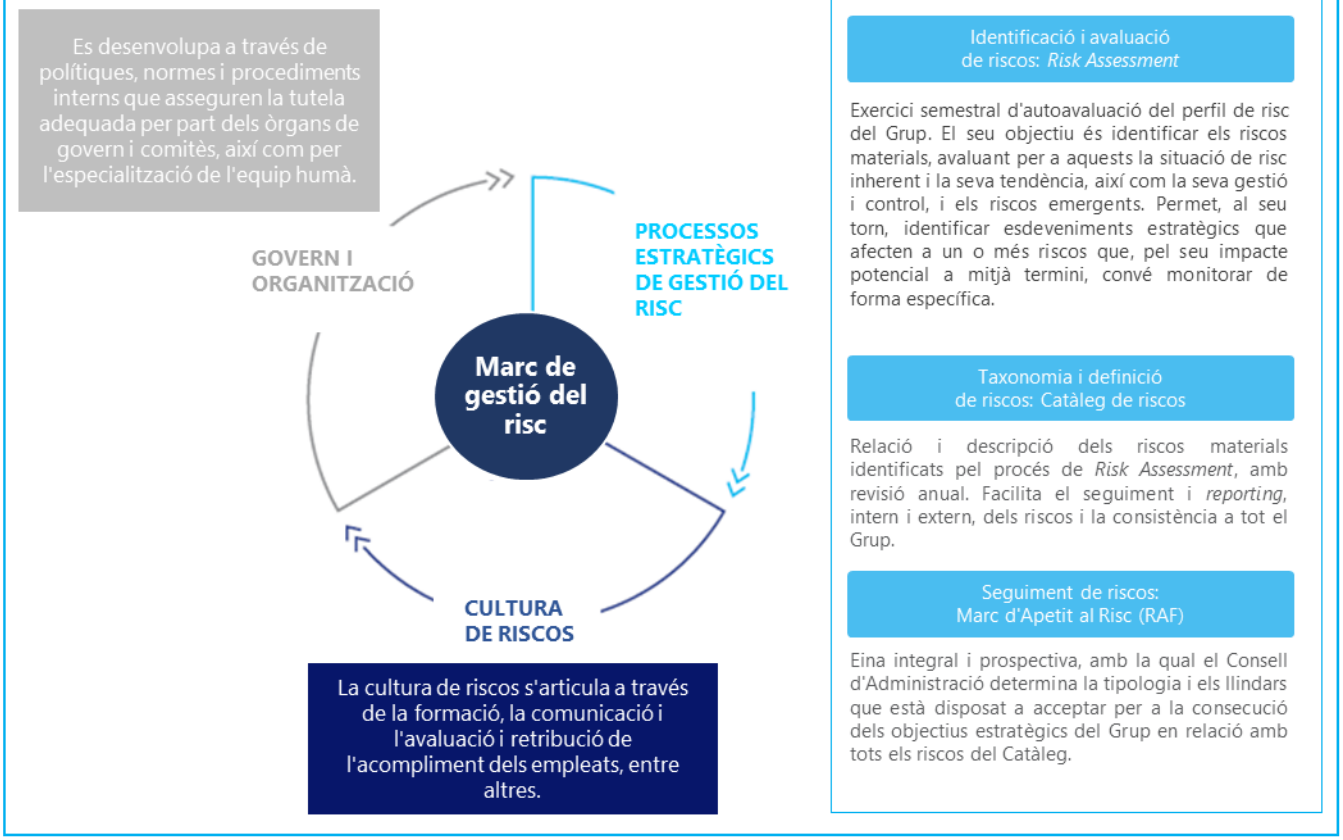
  Mitigants: capacitat d'implantació efectiva d'iniciatives de gestió per mitigar l'afectació sobre el perfil de risc pel deteriorament de l'entorn econòmic davant un esdeveniment operacional extrem, tal com ha passat en el cas concret de la COVID-19.

3.2. GOVERN, GESTIÓ I CONTROL DE RISCOS

CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà baix, una confortable adequació de capital i folgades mètriques de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc definit pel Consell d'Administració.

El Grup CaixaBank compta, com a part del marc de control intern i de conformitat amb el que estableix la Política corporativa de gestió global del risc, amb un marc de gestió del risc que li permet prendre decisions fonamentades sobre l'assumpció de riscos de forma coherent amb el perfil de risc objectiu i el nivell d'apetit aprovat pel Consell d'Administració. Aquest marc consta dels elements següents:

Marc de control intern segons el model de les tres Línies de Defensa, que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup.



3.2.1. Marc de control intern

El marc de control intern és el conjunt d'estratègies, polítiques, sistemes i procediments que hi ha al Grup CaixaBank per garantir una gestió prudent del negoci i una operativa eficaç i eficient. S'implementa a través de:

- una adequada identificació, mesurament i mitigació dels riscos als quals el Grup està o pot estar exposat,
- l'existència d'informació financera i no financera completa, pertinent, fiable i oportuna,
- l'adopció de procediments administratius i comptables sòlids, i
- el compliment de la normativa i requisits en matèria de supervisió, dels codis deontològics i de les polítiques, processos i normes internes.

Està integrat en el sistema de govern intern del Grup i alineat amb el model de negoci, i està d'acord amb: i) la normativa aplicable a les entitats financeres; ii) les Directrius de Govern Intern de l'EBA de 21 de juliol de 2021, les quals desenvolupen els requeriments de govern intern establerts a la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu; iii) les recomanacions de la CNMV sobre aquesta matèria i iv) altres directrius sobre funcions de control aplicables a entitats financeres.

Les línies directrius del marc de control intern del Grup estan recollides en la Política corporativa de control intern i es configuren sobre la base del «model de tres línies de defensa».

Primera línia de defensa

Formada per les línies i unitats de negoci, juntament amb les àrees que els presten suport, que originen l'exposició als riscos del Grup en l'exercici de la seva activitat. Assumeixen riscos tenint en compte l'apetit al risc del Grup, els límits de risc autoritzats i les polítiques, procediments existents, i forma part de la seva responsabilitat gestionar aquests riscos. Són responsables, per tant, de desenvolupar i implementar processos i mecanismes de control per

assegurar que s'identifiquen, gestionen, mesuren, controlen, mitiguen i reporten els principals riscos que originen amb les seves activitats.

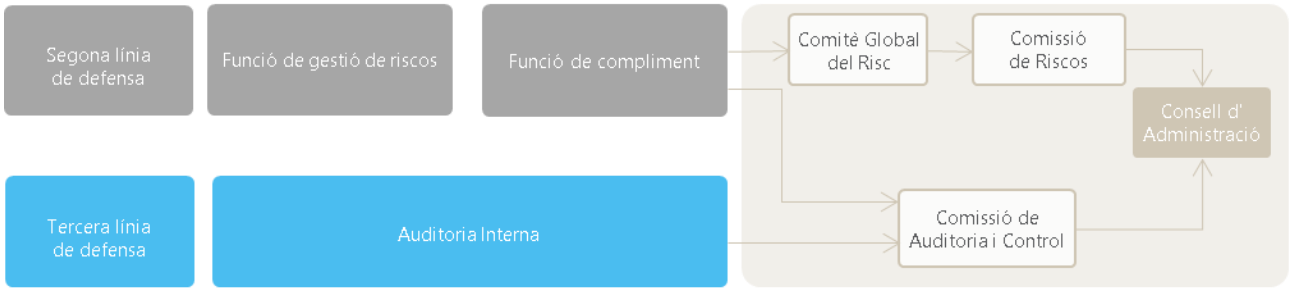
Les línies de negoci i les àrees de suport integren el control en la seva activitat diària com un element bàsic que reflecteix la cultura de risc del Grup.

Aquestes funcions poden estar integrades en les mateixes unitats de negoci i suport al negoci. No obstant això, quan el nivell de complexitat o intensitat així ho requereixen, s'estableixen unitats de control específiques, dotades de més especialització, per assegurar un nivell adequat de control dels riscos.

Segona línia de defensa

Formada per les funcions de gestió de riscos i compliment. Són responsables, entre altres, de:

- L'elaboració, de manera coordinada amb la primera línia de defensa, de polítiques de gestió dels riscos alineades amb el RAF, avaluant el seu compliment posterior.
- La identificació, mesurament i seguiment dels riscos (incloent-hi els emergents), contribuint a la definició i implantació d'indicadors de risc, de risc de procés i de controls.
- El seguiment periòdic de l'efectivitat dels indicadors i controls de primera línia de defensa, així com d'indicadors i controls propis de la segona línia de defensa.
- El seguiment de les debilitats de control identificades, així com de l'establiment i implantació dels plans d'acció per remeiar-les.
- L'emissió d'una opinió sobre l'adequació de l'entorn de control dels riscos.



Les activitats de la segona línia de defensa, de la mateixa manera que i) les debilitats identificades, ii) el seguiment dels plans d'acció i iii) l'opinió sobre l'adequació de l'entorn de control en el Grup es reporta periòdicament als òrgans responsables de l'entorn de control, seguint la jerarquia establerta, així com a organismes supervisors.

- **Funció de gestió de riscos**

  A més de fer la identificació, definició de límits d'assumpció, mesurament, seguiment, gestió i *reporting* dels riscos sota el seu àmbit de competència, i) vetlla perquè tots els riscos als quals el Grup està o pot estar exposat siguin identificats, avaluats, monitorats i controlats adequadament; ii) proporciona als Òrgans de Govern una visió agregada de tots els riscos als quals el Grup està o pot estar exposat, incloent-hi una versió agregada de l'entorn de control operatiu dels processos de riscos; iii) fa el seguiment de les activitats generadores de riscos, avaluant el seu ajust a la tolerància al risc aprovada i assegurant la planificació prospectiva de les corresponents necessitats de capital i liquiditat en circumstàncies normals i adverses; iv) fa el seguiment del compliment dels límits d'apetit al risc aprovat pel Consell d'Administració, i v) valida i controla la funcionalitat correcta i el govern dels models de riscos, verificant la seva idoneïtat de conformitat amb els usos regulatoris.

  A CaixaBank, la funció de gestió de riscos es fa des de les direccions de *Corporate Risk Management Function & Planning* i de Compliment i Control.

  La Direcció de *Corporate Risk Management Function & Planning* té entre les seves responsabilitats la coordinació corporativa de la funció de gestió de riscos al Grup CaixaBank; l'exercici directe de les funcions de segona línia de defensa dels riscos de naturalesa financera, així com també és responsable de la fixació del marc general de gestió de riscos i altres aspectes comuns per a riscos financers i no financers, i la coordinació transversal de la gestió dels riscos de les diferents empreses del Grup. La persona que ocupa la Direcció de la

Corporate Risk Management Function & Planning té la consideració de responsable de la funció de gestió de riscos del Grup CaixaBank i és, per tant, qui compleix els requeriments del supervisor en aquesta matèria i fa les funcions que la normativa aplicable assigna a aquesta posició.

Per part seva, des de la Direcció de Compliment i Control es fa l'exercici directe de les funcions de segona línia de defensa per als riscos no financers; la funció transversal d'impuls, coordinació i govern de l'activitat de control intern operatiu per a tots els riscos de l'Entitat, la fiabilitat de la informació i la validació de models.

- **Funció de compliment**

La missió de la funció de compliment és identificar, avaluar, supervisar i informar dels riscos de sancions o pèrdues financeres als quals està exposada l'entitat, com a conseqüència de l'incompliment o compliment defectuós de les lleis, regulacions, requeriments judicials o administratius, codis de conducta o estàndards ètics i de bones pràctiques, relatius al seu àmbit d'actuació i amb referència al risc legal i regulatori i al risc de conducta i compliment (ambdós riscos, conjuntament, el "Risc de Compliment"); així com assessorar, informar i assistir l'alta direcció i els òrgans de govern en matèria de compliment normatiu, promovent, a través d'accions de formació, informació i sensibilització, una cultura de compliment a tota l'organització.

A aquest efecte, la missió de Compliment Normatiu s'articula a través dels objectius següents:

- La supervisió del Risc de Compliment derivat dels processos i activitats dutes a terme per l'entitat.
- El foment, impuls i promoció dels valors corporatius i els principis continguts en el Codi Ètic que han de guiar l'actuació de l'entitat.
- La promoció d'una cultura de control i compliment de les lleis i de la normativa vigent (tant externa com interna) que permeti i afavoreixi la seva integració en la gestió de tota l'organització.

La funció de compliment s'exerceix des de la Direcció de *Compliance*, en dependència de la Direcció de Compliment i Control, i reporta de forma periòdica, a través del Comitè Global del Risc, als Òrgans de Govern i, d'altra banda, als organismes supervisors (Banc d'Espanya, BCE, Servei Executiu de la Comissió de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Infraccions Monetàries (SEPBLAC), Tresor, CNMV i d'altres).

El model de gestió de la funció de compliment es construeix sobre dos pilars fonamentals: la taxonomia de riscos de compliment i el model de tres línies de defensa. La funció se serveix dels elements clau següents per assegurar una adequada cobertura del Risc de Compliment: programa de compliment, pla anual de compliment i seguiment de gaps (deficiències de control o incompliments de normatives) identificats i dels plans d'acció per a la seva mitigació. Així mateix, la funció fa activitats d'assessorament sobre les matèries de la seva competència, i duu a terme accions de foment de la cultura a tota l'organització (formació, sensibilització i reptes corporatius).

Per facilitar el compliment del Codi Ètic en general i de la normativa interna en particular, CaixaBank posa a disposició de tots els consellers, empleats, personal temporal, agents i proveïdors un Canal de Consultes i un Canal de Denúncies, essencials per a la prevenció i correcció d'incompliments normatius. A través del Canal de Consultes es poden formular peticions d'aclariment de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o interpretació dels textos abans esmentats i a través del Canal de Denúncies la comunicació confidencial i àgil d'irregularitats que puguin suposar infraccions.

Finalment, després de l'obtenció per CaixaBank, el juliol del 2021, de la certificació ISO 37301 relativa al Sistema de Gestió de *Compliance*, fet que va suposar una revisió integral dels elements que componen la funció amb l'objectiu de confirmar l'alineament amb les millors pràctiques normatives, entre el juny i el juliol del 2022 AENOR ha dut a terme l'auditoria de seguiment anual, que ha confirmat que el Sistema de Gestió de *Compliance* de CaixaBank compleix els requisits de la Norma i la resta dels criteris d'auditoria.

Tercera línia de defensa

Auditoria Interna actua com a tercera línia de defensa, supervisant de manera independent les actuacions de la primera i segona línia amb l'objectiu de proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern.

Per tal d'establir i preservar la independència de la funció, la Direcció d'Auditoria Interna depèn funcionalment de la Presidència de la Comissió d'Auditoria i Control, sens perjudici que hagi de reportar al President del Consell d'Administració per al compliment adequat de les seves funcions.

Auditoria Interna disposa d'un estatut de la seva funció, aprovat pel Consell d'Administració, que estableix que és una funció independent i objectiva d'assegurament i consulta, i s'ha concebut per agregar valor i millorar les activitats. Té com a objectiu proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als òrgans de govern sobre:

- L'eficàcia i eficiència dels sistemes de control intern per a la mitigació dels riscos associats a les activitats del Grup.
- El compliment de la legislació vigent, amb una atenció especial als requeriments dels supervisors i l'aplicació adequada dels marcs definits de gestió global i apetit al risc.
- El compliment de les polítiques i normatives internes, i l'alineació amb les millors pràctiques i bons usos sectorials, per a un govern intern adequat del Grup.
- La fiabilitat i integritat de la informació, incloent-hi l'efectivitat del Sistema de Control Intern sobre la informació financera i no financera (SCIIF i SCIINF).

En aquest sentit, els principals àmbits de supervisió es refereixen a:

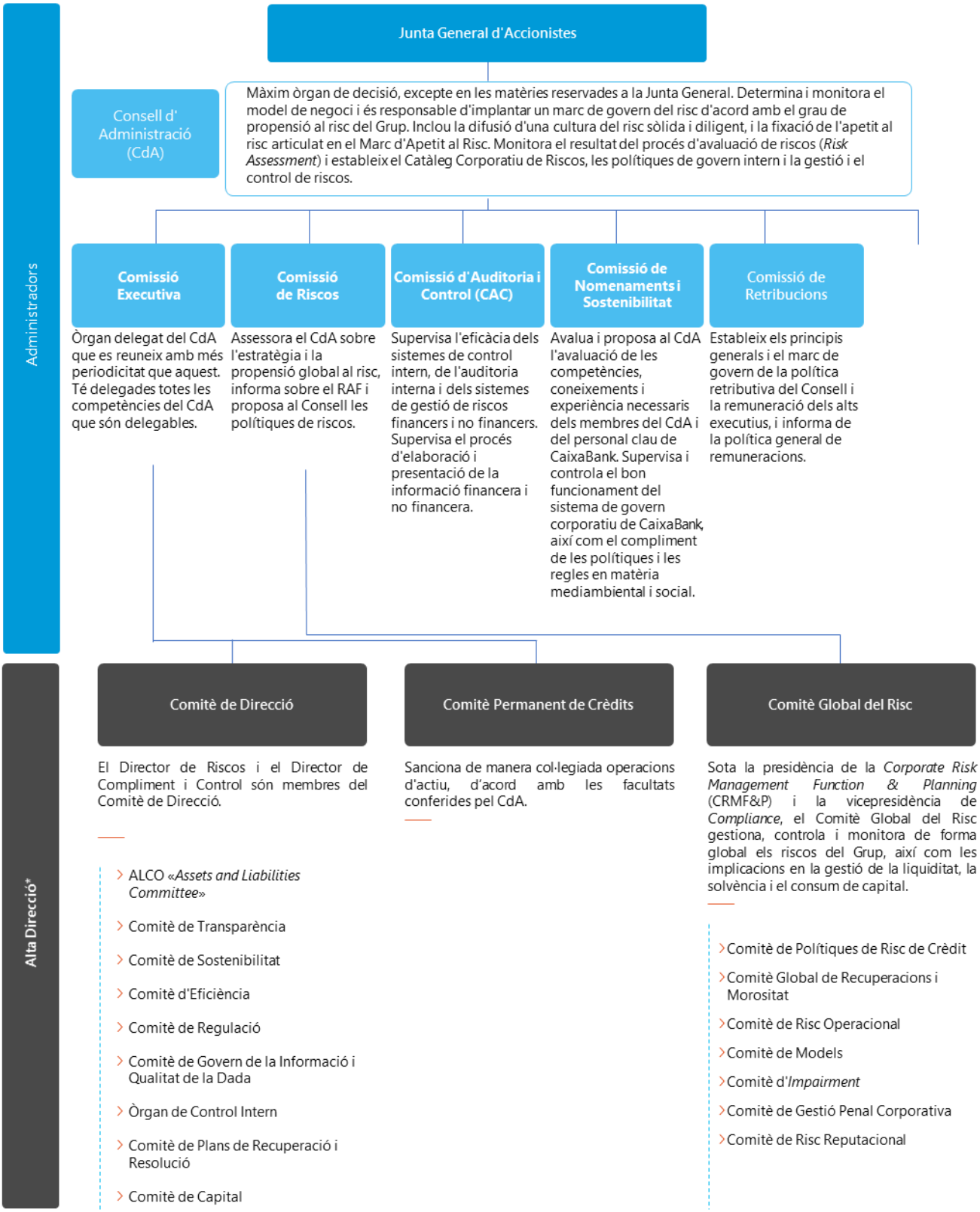
- L'adequació, l'eficàcia i la implantació de polítiques, normes i procediments.
- L'efectivitat dels controls.
- L'adequat mesurament i seguiment d'indicadors de la primera línia de defensa i segona línia de defensa.
- L'existència i correcta implantació dels plans d'acció per a la remediació de les debilitats dels controls.
- La validació, el seguiment i l'avaluació de l'entorn de control que fa la segona línia de defensa.

Així mateix, les seves funcions inclouen:

- L'elaboració del Pla Anual d'Auditoria amb visió plurianual basat en les avaluacions de riscos, que inclogui els requeriments dels reguladors i les tasques o projectes sol·licitats per l'Alta Direcció i la Comissió d'Auditoria i Control. En aquest sentit, el Pla Anual d'Auditoria de 2022 ha posat el focus en sis àrees d'especial rellevància: la postfusió amb Bankia, el *governance* de l'Entitat, l'evolució de la cartera creditícia en l'entorn macroeconòmic (qualitat de la cartera post-COVID i conflicte Ucraïna-Rússia), la ciberseguretat, la rendibilitat i la sostenibilitat.
- El report periòdic de les conclusions dels treballs fets i les debilitats detectades als Òrgans de Govern, l'Alta Direcció, els auditors externs, supervisors i resta d'entorns de control i gestió que correspongui.
- L'aportació de valor mitjançant la formulació de recomanacions per resoldre les debilitats detectades en les revisions i el seguiment de la seva adequada implantació pels centres responsables.

3.2.2. Govern i organització

Tot seguit es presenta l'esquema organitzatiu en relació amb la governança en la gestió del risc:



* En el marc de les atribucions delegades, conforma diferents comitès per al govern, la gestió i el control del risc.
Nota: No es mostren tots els comitès.

3.2.3. Processos estratègics de gestió del risc

L'objectiu dels processos estratègics de gestió del risc és la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos. A aquest efecte, els processos inclouen tres elements fonamentals que es desenvolupen a continuació: la valoració de riscos o *Risk Assessment* (identificació i avaluació), el Catàleg de riscos (taxonomia i definició) i el marc d'apetit al risc (seguiment).

El resultat dels processos estratègics es reporta, almenys anualment, primer al Comitè Global del Risc i en segona instància a la Comissió de Riscos, per ser finalment aprovat pel Consell d'Administració.

Identificació i avaluació de riscos (Risk Assessment)

El Grup fa un procés d'autoavaluació del perfil de risc amb periodicitat semestral, per tal de:

- Identificar i avaluar els riscos inherents assumits pel Grup segons l'entorn i model de negoci.
- Fer una autoavaluació de les capacitats de gestió i de control dels riscos, com a instrument explícit que ajuda a detectar millors pràctiques i debilitats relatives en algun dels riscos.

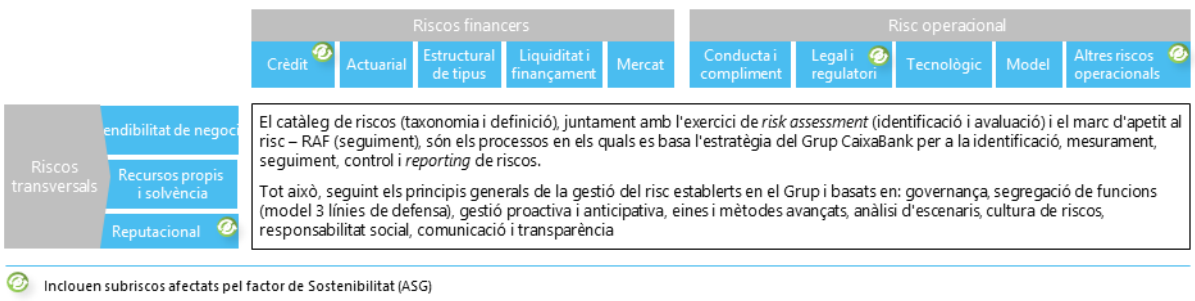
Aquest procés permet determinar la situació de cadascun dels riscos materials identificats en el Catàleg Corporatiu de Riscos i, prenent també en consideració l'avaluació del govern intern, determinar el perfil de risc del Grup.

El *Risk Assessment* és una de les principals fonts d'identificació de:

- **Riscos emergents:** riscos amb una materialitat o importància que estigui augmentant de tal manera que podria fer que s'incloguin de forma explícita en el Catàleg Corporatiu de Riscos.
- **Esdeveniments estratègics:** esdeveniments més rellevants que poden resultar en un impacte significatiu per al Grup a mitjà termini. Es consideren únicament aquells successos que encara no estiguin materialitzats ni formin part del Catàleg, però als quals l'estratègia de l'Entitat està exposada, per bé que la severitat del possible impacte d'aquests esdeveniments pot mitigar-se amb la gestió. En cas de materialització d'un esdeveniment estratègic, l'afectació es podria donar alhora sobre un o diversos riscos del Catàleg.

Catàleg corporatiu de riscos

El Catàleg Corporatiu de Riscos és la taxonomia de riscos del Grup. Facilita el seguiment i *reporting* intern i extern dels riscos i la consistència en tot el Grup, i està subjecte a revisió periòdica, almenys, amb freqüència anual. Aquest procés d'actualització també avalua la materialitat dels riscos emergents prèviament identificats en el procés de *Risk Assessment* i comprèn la definició dels esdeveniments estratègics.



Tot seguit es presenta per a cadascun dels riscos la seva definició:

Riscos		Descripció
Riscos transversals	Rendibilitat de negoci	Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en última instància, assolir un grau de rendibilitat sostenible superior al cost de capital.
	Recursos propis i solvència	Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.
	Reputacional	Pèrdua econòmica potencial o menys ingressos per al Grup com a conseqüència d'esdeveniments que afectin negativament la percepció que els grups d'interès tenen del Grup CaixaBank.
Riscos financers	Crèdit	Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant d'un client pel deteriorament de la capacitat d'aquest client per complir els seus compromisos amb el Grup. Inclou el risc generat per l'operativa en els mercats financers (risc de contrapartida).
	Actuarial	Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves i l'evolució real d'aquestes.
	Estructural de tipus	Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.
	Liquiditat i finançament	Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.
	Mercat	Pèrdua de valor, amb impacte en resultats o en solvència, d'una cartera (conjunt d'actius i passius), deguda a moviments desfavorables en els preus o tipus de mercat.
Risc operacional	Conducta i compliment	Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.
	Legal i regulatori	Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.
	Tecnològic	Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* o del *software* de les infraestructures tecnològiques, degudes a ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.
	Model	Possibles conseqüències adverses per al Grup que es podrien originar a partir de decisions fundades principalment en els resultats de models interns amb errors en la seva construcció, aplicació o utilització.
	Altres riscos operacionals	Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, continuïtat operativa o el frau extern.

Inclouen subriscos afectats pel factor de Sostenibilitat (ASG)

Les modificacions més rellevants de la revisió d'aquest any són:

- Es dona de baixa el risc de fiabilitat de la informació en considerar-se, no tant un risc, sinó un conjunt de processos, que són absolutament crítics i necessaris per assegurar l'existència d'un entorn de control robust que minimitzi la possibilitat d'error en la generació d'informació per al seguiment i gestió dels riscos.
- Respecte al risc de sostenibilitat (ASG), es considera com a factor transversal amb afectació en diversos riscos del Catàleg (crèdit, reputacional i altres riscos operacionals), i també s'incorporen mencions al canvi climàtic i altres riscos mediambientals en les definicions de l'àmbit del risc legal i regulatori. Per als riscos de liquiditat i mercat no es recull menció explícita, atès el baix nivell de materialitat que els aplica, però en qualsevol cas s'ha avaluat que els exercicis d'estrès que es fan tenen prou magnitud per recollir impactes en aquests àmbits d'origen climàtic.

Factors de risc ASG

La consideració com a factor transversal dels riscos per a la sostenibilitat (ASG) és també l'enfocament adoptat tant per part de la majoria d'entitats financeres com per part dels reguladors/supervisors.

Entre els factors de risc ASG, els riscos climàtics presenten una complexitat especialment elevada per al seu mesurament. L'avaluació del risc climàtic es basa en uns escenaris de canvi climàtic i considera diferents horitzons temporals. En línia amb les expectatives de supervisió, CaixaBank ha considerat en la seva avaluació de la materialitat els escenaris climàtics següents, establerts per la xarxa de bancs europeus centrals i supervisors per a l'ecologització del sistema financer (NGFS, per les seves sigles en anglès): i) transició ordenada; ii) transició desordenada i iii) *hot house world*. Dels tres escenaris identificats, l'escenari de transició ordenada s'ha seleccionat com a escenari base per a l'avaluació de la materialitat, ja que és coherent amb els compromisos assumits per CaixaBank i actualment és encara el més probable en el marc de la Unió Europea.

En l'escenari de transició ordenada, els principals impactes de risc climàtic es concentren a llarg termini en les carteres de crèdit de persones jurídiques, mentre que l'afectació sobre la resta de riscos financers és més reduïda o circumstancial (vegeu l'apartat «Gestió dels riscos de sostenibilitat» de l'Informe de Gestió consolidat).

Marc d'apetit al risc

El Marc d'Apetit al Risc (d'ara endavant, *Risk Appetite Framework* o RAF) és una eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc (apetit al risc) que està disposat a acceptar per assolir els objectius estratègics del Grup[1]. Aquests objectius queden formalitzats mitjançant les declaracions qualitatives en relació amb l'apetit al risc, expressades pel Consell d'Administració, i les mètriques i llindars que permeten el seguiment del desenvolupament de l'activitat per als diferents riscos del Catàleg Corporatiu.

Per a la determinació dels llindars, segons apliqui, es prenen com a referència els requeriments de la regulació/normativa vigent aplicables, l'evolució històrica i perspectives normalitzades i estructurals, i els objectius estratègics amb un marge addicional suficient per permetre la gestió anticipada per evitar els incompliments.

[1]Cal destacar que els objectius no només queden reflectits mitjançant nivells de tolerància al risc, sinó que, a més, el RAF té en compte declaracions de mínim apetit al risc, com per exemple el seguiment de risc fiscal com a part del risc legal recollit al Catàleg Corporatiu de Riscos.

Òrgan responsable	Equivalència en Catàleg de Riscos	Consell d' Administració (assessorat per la Comissió de Riscos)	Comitè Global del Risc	Àrees gestores / controladors dels Riscos i Recursos humans
		Declaracions i mètriques primàries NIVELL I	Mètriques que complementen i desenvolupen les de NIVELL I NIVELL 2	Palanques de gestió NIVELL 3

Dimensions prioritàries

Declaracions qualitatives

- Mantenir un perfil de risc mitjà-baix (moderat), amb una confortable adequació de capital, per enfortir la confiança dels clients a través de la solidesa financera.
- Estar permanentment en condicions de complir les seves obligacions i necessitats de finançament de forma oportuna, fins i tot en condicions adverses de mercat.
- Disposar d'una base de finançament estable i diversificada, per preservar i protegir els interessos dels seus dipositants.
- Generar ingressos i capital de forma equilibrada i diversificada.
- Alinear l'estratègia de negoci i la relació amb els clients amb l'acció social responsable, amb l'aplicació dels estàndards ètics i de governança més elevats, així com amb la consideració dels potencials impactes en el canvi climàtic i en el medi ambient.
- Promoure una cultura de riscos pròpia integrada en la gestió a través de polítiques, comunicació i formació del personal.
- Perseguir l'excel·lència, la qualitat i la resiliència operativa, per continuar prestant serveis financers als nostres clients d'acord amb les seves expectatives, fins i tot en escenaris adversos.

Riscos transversals

- Rendibilitat de negoci
- Recursos propis i solvència
- Reputacional

- Ràtios de rendibilitat
- Ràtios de solvència regulatòria
- Mètriques quantitatives de riscos no financers (és a dir, reputacional)

Riscos financers

- Crèdit
- Actuarial
- Estructural de tipus
- Liquiditat i finançament
- Mercat

- Càlculs basats en els models i metodologies avançades
- Magnituds comptables (cost del risc i ràtio de morositat)
- Indicadors que fomenten la diversificació (per acreditat, sectorial, etc.)
- Mètriques de liquiditat regulatòries i internes que vetllen pel manteniment d'uns nivells sobrats de liquiditat

Risc operacional

- Conducta i compliment
- Legal i regulatori
- Tecnològic
- Model
- Altres riscos operacionals

- Mètriques quantitatives de riscos no financers (és a dir, operacional)
- Mètriques de nombre d'incidències en compliment

- Mètriques detallades derivades de la descomposició factorial de les mètriques de Nivell I o d'un desglossament superior. També incorporen elements de mesurament del risc més complexos i especialitzats

- Formació i comunicació
- Metodologies de mesurament de riscos i valoració d'actius i passius monitoratge RAF)
- Límits, polítiques i facultats
- Incentius i nomenaments
- Eines i processos

Informes del Sistema d'Alertes

	Mensual al Comitè Global del Risc				Trimestral a la Comissió de Riscos	Semestral al Consell d'Administració
	Apetit	Tolerància	Incompliment	*Recovery Plan*		
Nivell 1		El Comitè Global del Risc impulsa un pla d'acció i elabora un calendari.	Seguiment del pla d'acció per part del Comitè Global del Risc i comunicació específica a la Comissió de Riscos.	Procés de Governança del *Recovery Plan* per reduir la possibilitat de fallida.	Evolució de mètriques i projecció de NIVELL I. Estat d'incompliment i plans d'acció.	Evolució de mètriques i projecció de NIVELL I. Estat d'incompliment i plans d'acció.
Nivell 2	**Mitjançant llindars de referència.**					

3.2.4. Cultura de riscos

La cultura del risc al Grup està formada per les conductes i actituds envers al risc i la seva gestió dels empleats; aquesta cultura reflecteix els valors, objectius i pràctiques compartits pel Grup i s'integra en la gestió a través de les seves polítiques, comunicació i formació del personal.

Aquesta cultura influeix en les decisions de la direcció i dels empleats en la seva activitat diària, amb l'objectiu d'evitar conductes que podrien augmentar involuntàriament els riscos o portar a incórrer en riscos no assumibles. Se sustenta en un elevat nivell de conscienciació sobre el risc i la seva gestió, una estructura de govern sòlida, un diàleg obert i crític en l'organització, i l'absència d'incentius per a l'assumpció injustificada de riscos.

D'aquesta manera, les actuacions i decisions que suposen una assumpció de risc estan:

- Alineades amb els valors corporatius i els principis bàsics d'actuació del Grup.
- Alineades amb l'apetit al risc i estratègia de riscos del Grup.
- Basades en un coneixement exhaustiu dels riscos que impliquen i de la forma de gestionar-los, incloent-hi els factors ambientals, socials i de governança.

La cultura del risc inclou, entre d'altres, els elements següents:

Responsabilitat

El Consell d'Administració de CaixaBank és el responsable d'establir i supervisar la implantació d'una cultura de riscos sòlida i diligent en l'organització que promogui conductes d'acord amb la identificació i mitigació dels riscos. Consideraran l'impacte d'aquesta cultura en l'estabilitat financera, en el perfil de risc i en la governança adequada de l'entitat, i faran canvis quan sigui necessari.

Tots els empleats han de ser plenament conscients de la seva responsabilitat en la gestió de riscos; gestió que no correspon únicament als experts en riscos o a les funcions de control intern, atès que les unitats de negoci són responsables, principalment, de la gestió diària dels riscos.

Comunicació

La direcció de CaixaBank assisteix els òrgans de govern en l'establiment i la comunicació de la cultura de riscos a la resta de l'organització, vetllant perquè tots els membres de l'organització coneguin els valors fonamentals i les expectatives associades en la gestió dels riscos, element essencial per al manteniment d'un marc robust i coherent alineat amb el perfil de riscos del Grup.

En aquest sentit, el projecte de Cultura de Riscos amb l'objectiu de conscienciar sobre la importància de tots els empleats en la gestió dels riscos (crèdit, mediambiental, etc.) per ser un banc sòlid i sostenible ha marcat un abans i un després en la difusió de la cultura de riscos a tota l'Entitat. En el marc d'aquest projecte, s'han dut a terme diferents accions de divulgació de la cultura de riscos dirigides a tots els empleats de CaixaBank mitjançant la publicació a la intranet, entre d'altres, de notícies relacionades amb projectes de riscos.

En el canal de notícies de riscos de la intranet durant l'any 2022 s'han publicat notícies explicant els projectes més rellevants i divulgant de forma genèrica conceptes de gestió de riscos. Entre aquestes iniciatives, destaca la comunicació del Codi de Bones Pràctiques per a la gestió de riscos de la línia ICO COVID, el desenvolupament i desplegament de l'eina de límits d'exposició de risc per a grans empreses (LEX) i la implementació de la primera fase dels Informes de Risc Mediambiental (IRMA) per als clients elegibles dins la nova Política de Sostenibilitat corporativa.

Addicionalment, les intranets corporatives de riscos (Empreses i *Retail*) constitueixen un entorn dinàmic de comunicació directa de les principals novetats de l'entorn de riscos. Destaquen els seus continguts sobre actualitat, informació institucional, sectorial, formació i preguntes freqüents.

Formació

La formació representa un mecanisme fonamental en el Grup per a la interiorització de la cultura de riscos i assegurar que els empleats comptin amb les competències adequades per desenvolupar les seves funcions amb plena consciència de la seva responsabilitat en l'assumpció del risc per assolir els objectius del Grup. A aquest efecte, CaixaBank proporciona formació periòdica ajustada a funcions i perfils, d'acord amb l'estratègia de negoci,

que permet als empleats estar familiaritzats amb les polítiques, procediments i processos de gestió de riscos de l'entitat i que inclou l'estudi dels canvis introduïts en els marcs jurídic i reglamentari aplicables.

En l'àmbit específic de l'activitat de Riscos, es defineixen els continguts de formació, tant en les funcions de suport al Consell d'Administració / Alta Direcció, amb continguts específics que facilitin la presa de decisions a alt nivell, com a la resta de les funcions de l'organització, especialment pel que fa a professionals de la xarxa d'oficines. Tot això es fa amb l'objectiu de facilitar la translació a tota l'organització del RAF, la descentralització de la presa de decisions, l'actualització de competències en l'anàlisi de riscos i l'optimització de la qualitat del risc.

El Grup estructura la seva oferta formativa a través de l'Escola de Riscos. D'aquesta manera, la formació es planteja com una eina estratègica orientada a donar suport a les àrees de negoci i alhora com el canal de transmissió de la cultura i les polítiques de riscos del Grup, que ofereix formació, informació i eines a tots els professionals. La proposta s'articula com un itinerari formatiu d'especialització en la gestió de riscos que estarà vinculat a la carrera professional de qualsevol empleat, comprenent des de Banca *Retail* fins a especialistes de qualsevol àmbit.

Les principals iniciatives formatives del Grup en l'àmbit de foment de la cultura de riscos tenen les magnituds següents:

Formació i cultura de riscos

Curs	Títol	Col·lectiu format	Nombre de persones
Curs bàsic de risc bancari (última edició)	Certificació Universitària de nivell bàsic	No especialistes de la xarxa comercial d'oficines i altres col·lectius d'interès que puguin requerir un coneixement bàsic dels criteris de risc de l'organització per a l'acompliment del seu treball	2.259 (acumulat)
Diploma de Postgrau en Anàlisi de Risc Bancari (8a edició *Retail* i 4a d'Empreses)	Diploma universitari	Direccions i subdireccions d'oficines de la xarxa comercial i altres col·lectius d'interès que, per la seva funció, puguin tenir atribucions en la concessió d'operacions d'actiu, o bé requereixin un coneixement avançat del risc	300 en curs per a *Retail* i 700 per a Empreses (Empleats certificats: 1.937 acumulats a *Retail* i 423 Empreses)
Formació especialitzada en riscos per a oficines AgroBank	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines AgroBank	2.105 (acumulat)
Formació especialista en riscos per a oficines BusinessBank	Especialitat	Empleats que componen la xarxa d'oficines BusinessBank	631 (acumulat)
Formació especialista en riscos per a oficines de Banca Privada	Especialitat	Empleats que componen la xarxa de Banca Privada	595 (acumulat)
Formació Llei de Contractes de Crèdit Immobiliari 5/2019 (edicions 6a i 7a)	Certificat d'especialització de la Universitat Pompeu Fabra – BSM	Curs d'actualització de la nova llei 5/2019 dirigida a empleats que componen la xarxa de *Retail*, Empreses i Riscos	28.278 (acumulat)
Formació d'emplenament documental i qualitat de la dada	Formació interna	Dirigida a tots els empleats per millorar la sensibilització sobre aspectes de riscos com la integritat documental i qualitat de les dades introduïdes en els sistemes	20.293
Curs Bàsic d'Anàlisi Economicofinancera	Formació interna	Dirigida al col·lectiu de xarxa *Retail* i Centres d'Empresa, inclòs a Welcome Banca Empreses, Welcome Business Bank	474
Formació Gestió de Riscos i Circuits Banca d'Empreses	Formació interna	Amb motiu de la fusió s'ha desenvolupat un curs de formació en polítiques i circuits de riscos específic per al col·lectiu de professionals de l'àrea de Riscos procedents de la integració amb Bankia	610

Avaluació i retribució de l'acompliment

El Grup vetlla perquè la motivació dels seus empleats sigui coherent amb la cultura de riscos i amb el compliment dels nivells de risc que el Consell està disposat a assumir. Així, la responsabilitat en la gestió del risc s'incorpora, en la mesura que resulti adequat a les funcions que desenvolupin els empleats, en els seus objectius personals, avaluació del rendiment i estructures de remuneració.

En aquest sentit, hi ha esquemes de compensació en les polítiques de remuneració que estableixen ajustos en la remuneració d'alts directius i d'aquells altres col·lectius les activitats dels quals incideixen de manera significativa en el perfil del risc vinculats directament amb l'evolució anual de les mètriques del RAF i que es detallen a l'Informe Anual de Remuneracions.

3.3 RISCOS TRANSVERSALS

3.3.1. Risc de rendibilitat de negoci

El risc de rendibilitat de negoci es refereix a l'obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en última instància, assolir un nivell de rendibilitat sostenible superior al cost del capital.

Els objectius de rendibilitat, suportats per un procés de planificació financera i de seguiment, es defineixen al Pla Estratègic del Grup, a tres anys, i es concreten anualment en el pressupost del Grup i en els reptes de la xarxa comercial.

El Grup disposa d'una Política corporativa de gestió del risc de Rendibilitat de Negoci. La gestió d'aquest risc es fonamenta en quatre visions de gestió:

- Visió Grup: la rendibilitat global agregada a nivell Grup CaixaBank.
- Visió Negocis / Territoris: la rendibilitat dels negocis/territoris.
  - Visió Financera-Comptable: la rendibilitat dels diferents negocis corporatius.
  - Visió Comercial-Gestió: la rendibilitat de la gestió de la xarxa comercial de CaixaBank.
- Visió *Pricing*: la rendibilitat a partir de la fixació de preus de productes i serveis de CaixaBank.
- Visió Projecte: la rendibilitat dels projectes rellevants del Grup.

L'estratègia de gestió del risc de rendibilitat de negoci està estretament integrada amb l'estratègia de gestió de la solvència i de la liquiditat del Grup i es basa en els processos estratègics de riscos (Catàleg Corporatiu de Riscos, *Risk Assessment* i RAF).

3.3.2. Risc de recursos propis i solvència

El risc de recursos propis i solvència respon a la potencial restricció de la capacitat del Grup per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

El Grup té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix i una còmoda adequació de capital, per enfortir la seva posició. L'adequació de capital per cobrir eventuals pèrdues inesperades es mesura des de dues perspectives i metodologies diferents: el capital regulatori i el capital econòmic.

El capital regulatori és la mètrica requerida pels reguladors i utilitzada per analistes i inversors per comparar entre entitats financeres. Està regulat pel Reglament 575/2013 (CRR) i la Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell (CRD 4) que van incorporar el marc normatiu de Basilea III (BIS III) a la Unió Europea. Mentre que la CRR va ser aplicable directa a Espanya, la CRD 4 es va transposar a la normativa espanyola mitjançant la Llei 10/2014 d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit i el seu posterior desplegament reglamentari mitjançant el Reial Decret 84/2015 i la Circular 2/2016 del Banc d'Espanya.

El 27 de juny de 2019 va entrar en vigor un paquet integral de reformes que modifica el CRR i la Directiva CRD 4: i) el Reglament 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell de 20 de maig de 2019 (CRR2) ii) la Directiva 2019/878 del Parlament Europeu i del Consell de 20 de maig de 2019 (CRD 5). La Directiva CRD 5 es va incorporar

parcialment a la legislació espanyola a través del Reial decret llei 7/2021 (que ha modificat, entre d'altres, la Llei 10/2014). Així mateix, el Reial decret 970/2021 va modificar, entre altres, el RD 84/2015. Finalment, amb l'aprovació de la nova Circular 3/2022 de Banc d'Espanya, per la qual es modifica la Circular 2/2016, es completa la transposició a la legislació espanyola de la CRD 5. Així mateix, amb posterioritat a la transposició legal europea de 2013, el Comitè de Basilea i altres organismes competents han publicat normes i documents addicionals, amb noves especificacions en el càlcul de recursos propis.

Això comporta un estat de desenvolupament permanent, per la qual cosa el Grup va adaptant contínuament els processos i els sistemes per assegurar que el càlcul del consum de capital i de les deduccions de recursos propis estigui totalment alineat amb els nous requeriments establerts.

Per part seva, el capital econòmic mesura amb criteri intern els recursos propis disponibles i els requeriments de capital pel conjunt de riscos derivats de la seva activitat. Aquesta mesura complementa la visió regulatòria de la solvència i permet una millor aproximació al perfil de risc que assumeix el Grup en incorporar riscos no considerats, o parcialment considerats, en les exigències regulatòries. En aquest sentit, addicionalment als riscos ja establerts al Pilar I (risc de crèdit, de mercat i operacional), s'addicionen d'altres també inclosos en el Catàleg Corporatiu de Riscos (per exemple, el risc estructural de tipus d'interès, liquiditat, rendibilitat de negoci o actuarial). Aquesta visió s'utilitza i) per a l'autoavaluació de capital, que és objecte de presentació i revisió periòdica en els òrgans corresponents del Grup; ii) com a eina de control i seguiment; iii) planificació de riscos i iv) calcular la Rendibilitat Ajustada al Risc (RAR) i el *Pricing*. A diferència del capital regulatori, el capital econòmic és sempre una estimació pròpia, que s'ajusta en funció del grau de tolerància al risc, el volum i el tipus d'activitat.

Addicionalment, el règim sota la Directiva 2014/59/UE (BRRD) i el Reglament 806/2014/UE (SRM) del Parlament Europeu i del Consell pel qual s'estableix un marc per a la reestructuració i la resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, que s'ha implementat a Espanya a través de la Llei 11/2015 i el Reial Decret 1012/2015, prescriu que els bancs han de tenir un nivell mínim de fons propis i passius admissibles (MREL). El paquet integral de reformes esmentat anteriorment també va modificar la BRRD i el Reglament SRM, i va donar lloc a la BRRD 2 i l'SRM 2. La BRRD 2 ha estat incorporada a la legislació espanyola a través del Reial Decret Llei 7/2021 (que ha modificat, entre d'altres, la Llei 11/2015) i el Reial Decret 1041/2021 que ha modificat el Reial Decret 1012/2015.

El Grup disposa d'una Política corporativa de gestió del risc de recursos propis i solvència que conté un concepte de recursos propis en sentit ampli, que inclou tant els recursos propis computables d'acord amb la normativa prudencial com els instruments elegibles per a la cobertura dels requeriments mínims d'MREL, i té com a finalitat establir els principis sobre els quals es determinen els objectius de capital al Grup, així com establir unes directrius comunes en relació amb el seguiment, el control i la gestió dels recursos propis que permetin, entre altres, mitigar aquest risc. Així mateix, els principals processos que componen la gestió i control del risc de solvència i recursos propis són els següents: i) mesurament continu i *reporting* intern i extern del capital regulatori i del capital econòmic a través de mètriques rellevants; ii) planificació del capital en diferents escenaris (normalitzats i d'estrès, incloent-hi ICAAP, *EBA Stress Test* i *Recovery Plan*), integrada en el procés de planificació financera corporativa, que inclou la projecció del balanç, el compte de resultats, els requeriments de capital i els recursos propis i la solvència del Grup. Tot això, acompanyat d'un monitoratge de la normativa de capital aplicable actualment i els pròxims anys.

Per a més informació sobre la gestió del risc de recursos propis i solvència, vegeu la Nota 4 – Gestió de la Solvència.

3.3.3. Risc reputacional

El risc reputacional es defineix com la possible pèrdua econòmica potencial o menors ingressos per al Grup com a conseqüència d'esdeveniments que afectin negativament la percepció que els grups d'interès tenen del Grup CaixaBank.

Alguns àmbits de risc identificats pel Grup en els quals es podria deteriorar aquesta percepció són, entre d'altres, un inadequat disseny i comercialització de productes, sistemes de seguretat de la informació ineficients, o la necessitat d'impulsar aspectes ASG (Ambientals, Socials i de Govern Corporatiu) en el negoci, incloent-hi el canvi climàtic, el desenvolupament del talent, la conciliació, la diversitat i la salut laboral.

El seguiment del risc es fa a través d'indicadors seleccionats de reputació, tant interns com externs, provinents de les diferents fonts d'anàlisi de la percepció i expectatives dels *stakeholders*. Els indicadors de mesurament es

ponderen en funció de la seva importància estratègica i s'agrupen en un quadre de comandaments de reputació que permet obtenir un Índex Global de Reputació (IGR). Aquesta mètrica permet fer seguiment trimestral sectorial i temporal del posicionament, així com fixar els rangs i mètriques tolerats dins el Marc d'Apetit al Risc.

El Grup compta amb una política específica per a la gestió del risc reputacional basada en el model de tres línies de defensa de l'entitat, i que defineix i amplia els principis que regulen la gestió i el control d'aquest risc en el Grup. En ella, es tenen en compte el marc normatiu, els principis generals i l'estratègia que regeixen la gestió del risc reputacional, el marc de govern, el marc de control i les seves funcions, així com el marc de *reporting* i informació d'aquest risc. En el seu abast, hi ha totes les societats del Grup.

En concret, l'estratègia de control i gestió del risc reputacional del Grup té en compte:

- La identificació i avaluació periòdica dels riscos reputacionals, per a la qual cosa es disposa d'una taxonomia concreta i uns processos periòdics d'avaluació i anàlisi de tals riscos (*Risk Assessment* semestral, anàlisi periòdica de les percepcions, identificació de fites de crisi, estudis i *benchmarks* de mercat).
- Polítiques i procediments de gestió i prevenció, entre els quals s'inclouen, a més de la creació de la política esmentada, el desenvolupament de la cultura de risc reputacional a totes les societats del Grup i els procediments interns per a la gestió de crisis reputacionals amb protocols de detecció, escales de severitat i les accions per mitigar o eliminar els potencials efectes negatius.
- La prevenció del risc i l'impuls de la reputació a través de la gestió dels canals de comunicació i diàleg amb els *stakeholders*, l'anàlisi de les operacions de negoci des d'aquesta perspectiva i el desenvolupament d'iniciatives de comunicació que reforcen la notorietat i el reconeixement dels valors corporatius entre els grups d'interès.
- El seguiment i control del risc a través d'indicadors tant interns com externs, com les mètriques de reputació del RAF, la revisió del marc de control, el compliment de normes i el desenvolupament de sistemes periòdics de control i mesurament de la reputació.
- Finalment, el *reporting* periòdic als Òrgans de Govern, a l'Alta Direcció de l'entitat, així com als supervisors, per a la presa de decisions informada en aquest àmbit.

D'altra banda, el Consell d'Administració va aprovar el 2022 l'actualització biennal de la Política de comunicació corporativa. En aquesta s'hi han inclòs les mencions a la Política corporativa de gestió del risc reputacional, que es va aprovar després de la Política de comunicació corporativa. En aquest sentit, s'indica que totes dues polítiques estan alineades.

3.4. RISCOS FINANCERS

3.4.1. Risc de crèdit

Descripció general

El risc de crèdit correspon a la pèrdua de valor dels actius del Grup davant un client, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client per fer front als seus compromisos amb el Grup. Inclou el risc generat per l'operativa en els mercats financers (risc de contrapartida). És el més significatiu de l'activitat financera del Grup, basada en la comercialització bancària i asseguradora, l'operativa de tresoreria i la participació a llarg termini en el capital d'instruments de patrimoni (cartera accionarial).

L'exposició màxima al risc de crèdit dels instruments financers inclosos als epígrafs d'instruments financers de l'actiu del balanç, inclòs el risc de contrapartida, es presenta a continuació:

Exposició màxima al risc creditici

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Exposició màxima al risc de crèdit	Cobertura	Exposició màxima al risc de crèdit	Cobertura	Exposició màxima al risc de crèdit	Cobertura
Actius financers mantinguts per negociar (Nota 11)	**419**		**606**		**1.056**	
Instruments de patrimoni	233		187		255	
Valors representatius de deute	186		419		801	
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (Nota 12)	**183**		**237**		**317**	
Instruments de patrimoni	127		165		180	
Valors representatius de deute	6		5		52	
Préstecs i avançaments	50		67		85	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global (Nota 13)	**12.942**		**16.403**		**19.309**	
Instruments de patrimoni	1.351		1.646		1.414	
Valors representatius de deute	11.591		14.757		17.895	
Actius financers a cost amortitzat (Nota 14)	**450.171**	**(7.417)**	**428.873**	**(8.274)**	**273.129**	**(5.620)**
Valors representatius de deute	77.749	(16)	68.220	(14)	24.681	(11)
Préstecs i avançaments	372.422	(7.401)	360.653	(8.260)	248.448	(5.609)
Bancs centrals			63		4	
Entitats de crèdit	12.195	(8)	7.814	(8)	5.847	
Clientela	360.227	(7.393)	352.776	(8.252)	242.597	(5.609)
Derivats de negociació i comptabilitat de cobertures	**2.922**		**4.466**		**4.120**	
Actius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	**68.534**		**83.464**		**77.241**	
TOTAL EXPOSICIÓ ACTIVA	**535.171**	**(7.417)**	**534.049**	**(8.274)**	**375.172**	**(5.620)**
TOTAL GARANTIES CONCEDIDES I COMPROMISOS CONTINGENTS (*)	**162.165**	**(547)**	**144.417**	**(461)**	**105.066**	**(193)**
TOTAL	**697.336**	**(7.964)**	**678.466**	**(8.735)**	**480.238**	**(5.813)**

(*) Els CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversió de crèdit de garanties concedides i compromisos en crèdits, a 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020 pugen a 110.335, 96.458 i 75.560 milions d'euros, respectivament.

L'exposició màxima al risc de crèdit és el valor en llibres brut, excepte en el cas de derivats, que és el valor de l'exposició segons el mètode de valoració de la posició a preus de mercat, que es calcula com la suma de:

- Exposició actual: el valor més alt entre zero i el valor de mercat d'una operació o d'una cartera d'operacions en un conjunt d'operacions compensables amb una contrapart que es perdria en cas d'impagament de la contrapart, assumint que no es recuperarà res sobre el valor de les operacions en cas d'insolvència o liquidació més enllà del col·lateral rebut.
- Risc potencial: variació de l'exposició creditícia com a resultat dels canvis futurs de les valoracions de les operacions compensables amb una contrapart durant el termini residual fins al venciment.

El Grup orienta la seva activitat creditícia a la satisfacció de les necessitats de finançament de famílies i empreses i a la prestació de serveis de valor afegit, tot això dins el perfil de risc mitjà-baix fixat com a objectiu al RAF.

La Política corporativa de gestió del risc de crèdit, aprovada pel Consell d'Administració, estableix el marc general i els principis bàsics que serveixen com a referència i estàndard mínim en la identificació, avaluació, aprovació, seguiment i mitigació del risc de crèdit, així com els criteris per quantificar la cobertura de les pèrdues esperades per aquest risc, tant amb fins comptables com d'adequació de capital.

Els principis i polítiques principals que sustenten la gestió del risc de crèdit al Grup són els següents:

- La política i l'estratègia de gestió del risc de crèdit, així com els marcs d'actuació i els límits que permetin controlar i mitigar aquest risc, s'integren i són coherents amb l'estratègia i l'apetit de risc globals.
- Definició i assignació clara de responsabilitats a les diferents àrees participants en el cicle de concessió, gestió, seguiment i control del risc de crèdit de manera que es garanteixi una gestió eficaç d'aquest risc.

- Les línies i unitats de negoci que originen el risc de crèdit són les principals responsables de gestionar el risc de crèdit generat per les seves activitats durant el cicle de vida del crèdit. Aquestes línies i unitats de negoci compten amb controls interns adequats per assegurar el compliment de les polítiques internes i dels requisits externs aplicables. La funció de gestió de riscos serà responsable d'avaluar l'adequació d'aquests controls.
- La concessió es basa en la capacitat de devolució de l'acreditat, amb una adequada relació entre els ingressos i les càrregues que assumeix. Com a norma general les garanties, ja siguin personals o reals, no substitueixen una falta de capacitat de devolució o una incerta finalitat de l'operació.
- Es fa una valoració adequada tant de les garanties com dels actius adjudicats o rebuts en pagament de deutes.
- El sistema de fixació de preu s'ajusta al risc assumit en les operacions, de manera que es garanteix l'adequada relació del binomi risc/rendibilitat i en què les garanties actuen com a element de mitigació, en especial en operacions a llarg termini.
- El desenvolupament de models interns per a la qualificació de les exposicions i acreditats, així com per mesurar els paràmetres de riscos a l'efecte de consum de capital regulatori o de provisions, garanteix l'establiment i l'estandardització dels aspectes clau d'aquests models d'acord amb una metodologia adaptada a les característiques de cada cartera.
- Hi ha un sistema independent de validació interna i de revisió periòdica dels models de risc de crèdit utilitzats tant a l'efecte de gestió com regulatoris, per a l'exercici del qual s'apliquen criteris de materialitat.
- Es compta amb un marc de seguiment que vetlla perquè la informació relativa a les exposicions al risc de crèdit, als prestataris i a les garanties reals sigui pertinent i es mantingui actualitzada durant tot el cicle de vida de les exposicions creditícies, i que els informes externs siguin fiables, complets, estiguin actualitzats i s'elaborin en els terminis establerts.
- S'han establert criteris de classificació comptable de les operacions i per a la quantificació de les pèrdues esperades i requeriments de capital per risc de crèdit que reflecteixen fidelment la qualitat creditícia dels actius.
- El procés de recuperacions es regeix pels principis d'anticipació, objectivació, eficàcia i orientació al client. El circuit de recuperació s'ha dissenyat de manera que s'articula a partir de la detecció precoç de la possibilitat d'impagament i es dota de mesures adequades per a la reclamació eficaç dels deutes.

Cicle del risc de crèdit

El cicle complet de gestió del risc de crèdit comprèn tota la vida de l'operació, des de l'anàlisi de la viabilitat i l'admissió del risc segons criteris establerts, el seguiment de la solvència i de la rendibilitat i, eventualment, el tractament i la recuperació dels actius deteriorats. La Política corporativa de risc de crèdit estableix el marc general i els principis bàsics que persegueixen fonamentalment una coherència amb l'estratègia i apetit de risc globals del Grup i una gestió eficaç del risc en cadascuna de les etapes del cicle.

Admissió i concessió

La funció d'admissió és el primer pas del procés de gestió del risc de crèdit, per la qual cosa, l'aplicació de metodologies rigoroses donin els processos de sol·licitud, anàlisi i concessió, propiciarà en gran part l'èxit en el reemborsament de les operacions. El procés d'admissió i concessió d'operacions noves es basa en l'anàlisi de la solvència dels intervinents i de les característiques de l'operació.

El sistema de facultats assigna el nivell d'aprovació a determinats empleats, amb un grau de responsabilitat establert com a estàndard adequat associat al càrrec. Es fonamenta en l'estudi de quatre eixos:

- **Import:** suma econòmica sol·licitada juntament amb el risc ja concedit; és el primer eix clau i consisteix en el càlcul del risc acumulat per a cadascun dels titulars de la sol·licitud presentada i, si escau, grup econòmic. L'import de l'operació es defineix mitjançant dos mètodes alternatius segons el segment al qual pertanyen les operacions:
  - Pèrdua ponderada per producte: basat en la fórmula de càlcul de pèrdua esperada, té en compte l'apetit al risc segons la naturalesa de cada producte. S'aplica a les sol·licituds el primer titular de les quals és una persona jurídica.
  - Nominals: té en compte l'import nominal i les garanties de les operacions de risc. S'aplica a persones físiques.

- **Garantia:** inclou el conjunt de béns o solvències destinats a assegurar el compliment d'una obligació. Tanmateix, la decisió de risc es basa amb caràcter general en la capacitat de devolució del deutor, no en les seves garanties.
- **Termini:** durada de l'operació sol·licitada, que ha d'estar relacionat amb la seva finalitat. Hi ha polítiques específiques en funció del tipus d'operació i el termini que requereixen un nivell més alt de facultats per a la seva aprovació.
- **Polítiques que modifiquen el nivell d'aprovació:** conjunt de criteris que identifiquen i avaluen les variables rellevants de cada tipus de sol·licitud i suposen un tractament específic. Té en en compte aspectes com ara alertes de morositat en bases de dades externes o internes, el diagnòstic de l'*scoring/rating*, la ràtio d'endeutament, les qualificacions resultat de l'activitat de seguiment o el fet que l'operació sigui d'import reduït.

L'aprovació del risc de qualsevol operació, llevat d'aquelles que poden ser aprovades a l'oficina o pel Director d'Àrea de Negoci.

Les operacions que excedeixin les facultats de la xarxa comercial seran traslladades al Centre d'Admissió de Riscos (CAR) que correspongui segons la tipologia del titular. Els CAR tindran uns nivells determinats d'aprovació de risc, de manera que, si el nivell de risc sol·licitat per aprovar una operació no excedeix les seves atribucions, aquesta podrà quedar aprovada dins el seu àmbit. En cas contrari, la sol·licitud es traslladarà al centre de nivell superior requerit.

Amb el propòsit de facilitar l'agilitat en la concessió, hi ha CAR en funció de la tipologia del titular:

- particulars i autònoms en un Centre d'Admissió de Particulars centralitzat en els Serveis Corporatius, i
- persones jurídiques en Centres d'Admissió distribuïts a tot el territori, els quals gestionen les sol·licituds dins els seus nivells d'atribució, traslladant-se a centres especialitzats de Serveis Corporatius en cas d'excedir aquests nivells.

A més, es fa de forma centralitzada la preconcessió de crèdit a persones físiques i jurídiques dels segments micro i petita empresa per a certs productes i d'acord amb uns límits i criteris de risc definits.

Amb caràcter particular, l'organització interna d'Admissió de Risc d'Empreses als Serveis Corporatius parteix de l'estructura especialitzada següent, ajustada a la tipologia de riscos i segments de clients:

- **Riscos Corporativa:** centralitza grups empresarials que tinguin una facturació anual superior als 200 milions d'euros al centre de Corporativa i a les Sucursals Internacionals.
- **Risc d'Empreses:** comprèn les persones jurídiques o grups d'empreses amb facturació fins a 200 milions d'euros, i els de més de 200 milions d'euros que no estiguin gestionats al centre de Corporativa o les Sucursals Internacionals ni pertanyin a segments especialitzats (Immobiliari, Agroalimentari, Turisme o *Project Finance*).
- **Risc Immobiliari:** atén empreses promotores de qualsevol segment, independentment de la facturació, i societats d'inversió immobiliària incloent finançament especialitzat de propietat immobiliària.
- **Risc Turisme i Agroalimentari:** comprèn totes les empreses o grups empresarials que duen a terme la seva activitat en el sector turisme i agroalimentari. A més, inclou el segment d'autònoms del sector agrari.
- ***Project Finance:*** comprèn totes les operacions que es presenten mitjançant l'esquema de finançament de projecte (*project finance*), finançament d'actius físics (*object finance*) i les operacions de finançament d'actius (*asset finance*).
- **Banca Institucional:** inclou institucions públiques autonòmiques o centrals, ajuntaments i institucions públiques locals i membres de grups econòmics o grups de gestió l'interlocutor/matriu dels quals compleix els criteris anteriors. També inclou les institucions privades (fundacions, universitats, ONG, ordes religiosos, etc.) gestionades pels Centres d'Institucions.
- **Risc Sobirà, País i Entitats Financeres:** responsables de l'admissió i la gestió del risc de país i el risc d'entitats financeres que porten implícits les operacions de finançament dels diferents segments.

Finalment, el Comitè Permanent de Crèdits posseeix atribucions per aprovar operacions en funció de límits específics tant en termes d'operacions individuals com de risc acumulat amb el client o el seu grup i, en general, té atribucions per aprovar operacions que impliquen excepcions en les seves característiques a les que poden

aprovar-se a l'oficina i als CAR. En cas d'excedir aquestes atribucions, la facultat d'aprovació correspon en general a la Comissió Executiva.

Amb l'objecte de garantir l'adequat nivell de protecció del client de serveis bancaris, hi ha polítiques, mètodes i procediments d'estudi i concessió de préstecs o crèdits responsables, com les associades al desenvolupament del que disposa la Llei 2/2011, d'Economia Sostenible, i Ordre EHA/2899/2011, de transparència i protecció del client de serveis bancaris o la Llei més recent 5/2019, de 15 de març, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari.

A l'efecte de *pricing* es consideren tots els factors associats a l'operació, que essencialment són els costos d'estructura, de finançament, i el cost del risc. Addicionalment, les operacions hauran d'aportar una remuneració mínima als requeriments al capital, que es calcularà neta d'impostos.

Les eines de *pricing* i RAR (Rendibilitat Ajustada al Risc) permeten assolir els estàndards més alts en el control de l'equilibri entre la rendibilitat i el risc, cosa que fa possible identificar els factors determinants de la rendibilitat de cada client i, així, poder analitzar clients i carteres segons la seva rendibilitat ajustada.

Correspon a les direccions de negoci l'aprovació dels preus de les operacions. En aquest sentit, la determinació dels preus està subjecta a un sistema de facultats enfocat a obtenir una remuneració mínima, així com a establir els marges en funció dels diferents negocis.

Mitigació del risc

El perfil de gestió del risc de crèdit del Grup es caracteritza per una política de concessió prudent, a un preu d'acord amb les condicions de l'acreditat i cobertures/garanties adequades. En qualsevol cas, les operacions a llarg termini han de comptar amb garanties més sòlides per la incertesa derivada del pas del temps, i en cap cas aquestes garanties han de substituir una falta de capacitat de devolució o una incerta finalitat de l'operació.

A efectes comptables, es consideren garanties eficaces aquelles garanties reals i personals que són vàlides com a mitigant del risc en funció, entre altres aspectes, de: i) el temps necessari per a la seva execució; ii) la capacitat de realització i iii) l'experiència en la realització. A continuació, es descriuen les diferents tipologies de garanties:

- Garanties personals o constituïdes per la solvència de titulars i fiadors: destaquen les operacions de risc amb empreses, en què es considera rellevant l'aval dels socis, tant persones físiques com jurídiques. Quan es tracta de persones físiques, l'estimació de la garantia s'efectua a partir de les declaracions de béns i, quan l'avalador és persona jurídica, s'analitza en el procés de concessió com un titular.
- Garanties reals, principals tipus:
  - Garanties pignoratives: destaquen la penyora d'operacions de passiu o els saldos intermediats. Per poder ser admesos com a garantia, els instruments financers han de complir, entre d'altres requisits: i) estar lliures de càrregues, ii) la seva definició contractual no ha d'impedir la seva pignoració, i iii) la seva qualitat creditícia no ha d'estar relacionada amb el titular del préstec. La pignoració roman fins que venç o es cancel·la anticipadament l'actiu o mentre no es doni de baixa.
  - Garanties hipotecàries sobre immobles. Dret real constituït sobre un bé immoble en garantia d'una obligació, sobre el qual, segons política interna, s'estableix:
    - El procediment d'admissió de garanties i els requeriments necessaris per formalitzar les operacions, com ara la documentació que han de lliurar els titulars i la certesa jurídica que ha de tenir.
    - Els processos de revisió de les taxacions registrades per assegurar el seguiment i el control correctes del valor de les garanties. Es duen a terme processos periòdics de contrast i validació dels valors de taxació, per tal de detectar possibles anomalies en l'actuació de les societats de taxació proveïdores del Grup.
    - La política de desembossament, que afecta principalment les operacions de promocions i autopromocions immobiliàries.
    - El *loan-to-value* (LTV) de l'operació. El capital que es concedeix en operacions hipotecàries està limitat a uns percentatges sobre el valor de la garantia, valor que es defineix com el menor entre el de taxació i el valor escripturat o acreditat del bé. Els sistemes informàtics calculen el nivell d'aprovació requerit per a cada tipus d'operació.
- Derivats de crèdit: garants i contrapart. El Grup utilitza de forma puntual derivats de crèdit, contractats amb entitats d'alt nivell creditici i emparats per contractes col·laterals per a la cobertura del risc de crèdit.

Tot seguit s'ofereix el detall de les garanties rebudes per a la concessió d'operacions del Grup, que recull l'import màxim de les garanties reals eficaces que es poden considerar per al càlcul del deteriorament: el valor raonable estimat dels immobles segons l'última taxació disponible o actualització feta sobre la base del que preveu la normativa d'aplicació vigent. Així mateix, s'hi inclouen les garanties reals restants com el valor actual de les garanties pignoratives en la data, sense incloure-hi, per tant, les garanties personals:

Categorització per *stage* de la inversió creditícia i garanties afectes*
(Milions d'euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Import brut	Correcció de valor per deteriora-ment	Valor de les garanties **	Import brut	Correcció de valor per deteriora-ment	Valor de les garanties **	Import brut	Correcció de valor per deteriora-ment	Valor de les garanties **
***Stage* 1:**	**319.367**	**(1.342)**	**418.522**	**306.212**	**(966)**	**426.791**	**212.834**	**(920)**	**276.360**
Sense garantia real	159.000	(747)		139.850	(638)		102.733	(606)	
Garantia real immobiliària	156.037	(589)	412.780	157.084	(298)	418.866	103.520	(280)	269.795
Altres garanties reals	4.330	(6)	5.742	9.278	(30)	7.925	6.581	(34)	6.565
***Stage* 2 + POCI sense deteriorament:**	**28.565**	**(1.368)**	**37.484**	**31.440**	**(1.632)**	**37.094**	**20.066**	**(1.064)**	**25.846**
Sense garantia real	12.929	(679)		14.372	(716)		8.299	(606)	
Garantia real immobiliària	15.245	(675)	36.995	16.323	(884)	36.399	11.183	(411)	25.004
Altres garanties reals	391	(14)	489	745	(32)	695	584	(47)	842
***Stage* 3 + POCI amb deteriorament:**	**10.086**	**(4.681)**	**12.108**	**12.967**	**(5.653)**	**15.291**	**8.256**	**(3.625)**	**9.761**
Sense garantia real	3.860	(2.301)		4.158	(2.731)		2.334	(1.869)	
Garantia real immobiliària	6.106	(2.300)	12.063	8.658	(2.839)	15.256	5.787	(1.698)	9.572
Altres garanties reals	120	(80)	45	151	(83)	35	135	(58)	189
TOTAL	358.018	(7.391)	468.114	350.619	(8.251)	479.176	241.156	(5.609)	311.967

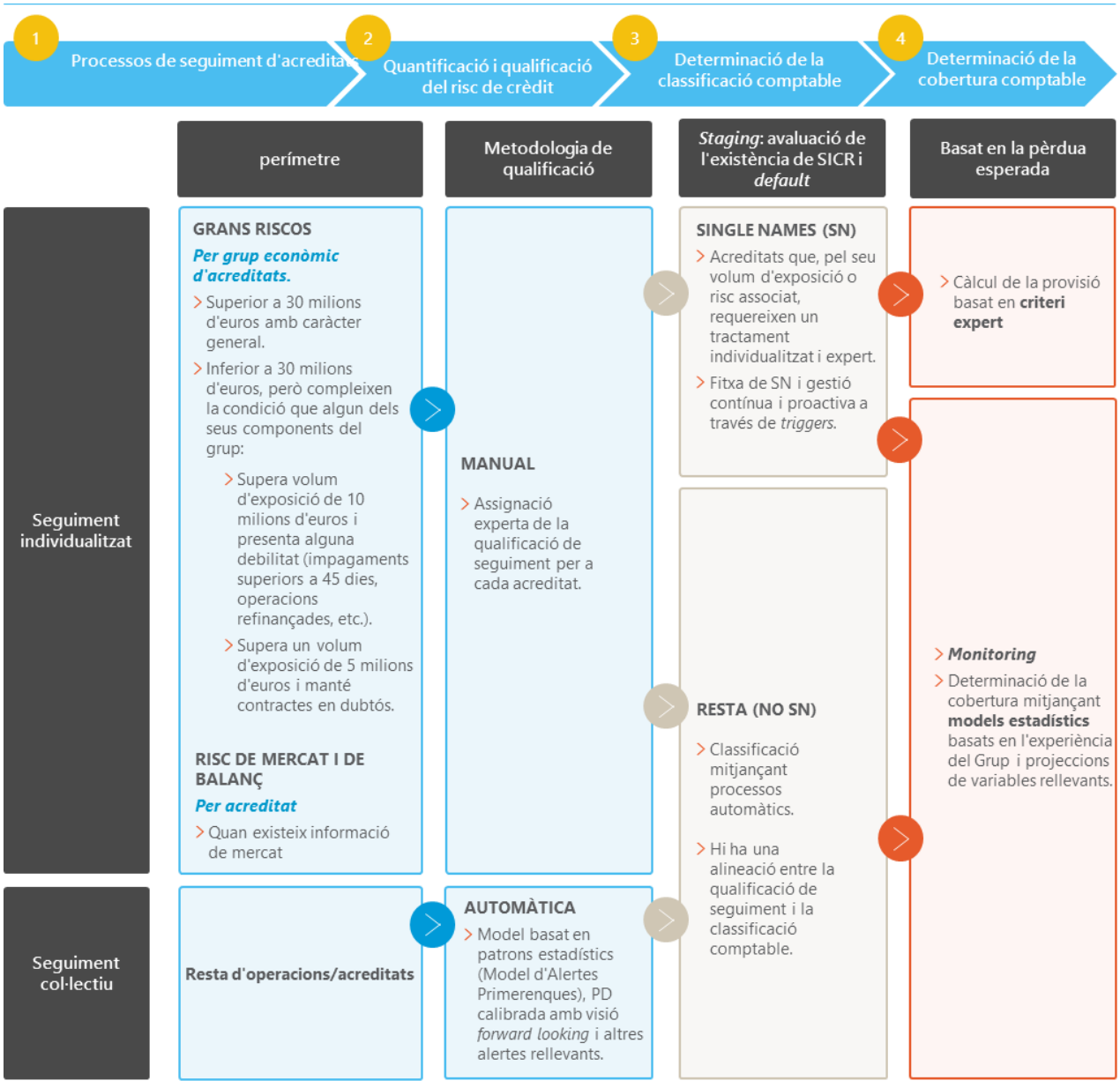
(*) Inclou préstecs i bestretes a la clientela dels epígrafs «Actius financers a cost amortitzat» (Nota 14) i «Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats» (Nota 12).

(**) És l'import màxim de les garanties reals eficaces que pot considerar-se a l'efecte del càlcul del deteriorament, és a dir el valor raonable estimat dels immobles segons l'última taxació disponible o actualització d'aquesta efectuada sobre la base del que preveu la normativa d'aplicació vigent. Així mateix, s'hi inclouen els garanties reals restants, com ara el valor actual de les garanties pignoratives en la data, sense incloure-hi per tant les garanties personals.

D'altra banda, les mesures de mitigació del risc de contrapartida es detallen al final d'aquest apartat.

Seguiment i mesurament del risc de crèdit

El Grup disposa d'un sistema de seguiment i mesurament que garanteix la cobertura de qualsevol acreditat o operació mitjançant procediments metodològics adaptats a la naturalesa de cada titular i risc:



① *Processos de seguiment d'acreditats*

L'objectiu de l'acció de seguiment és determinar la qualitat del risc assumit amb un acreditat («Qualificació de Seguiment») i les accions que es faran en funció del resultat, inclosa l'estimació del deteriorament. L'objecte del seguiment del risc són acreditats titulars d'instruments de deute i exposicions fora de balanç que comportin risc de crèdit. Els resultats són una referència per a la política de concessions futures.

La Política de seguiment del risc de crèdit s'articula en funció del tipus i l'especificitat de l'exposició que segrega en àmbits diferenciats, de conformitat amb les diferents metodologies de mesurament del risc de crèdit.

La *Qualificació de Seguiment* és una valoració sobre la situació del client i dels seus riscos. Tot acreditat té associada una qualificació de seguiment que el classifica en cinc categories[2] que són, de millor a pitjor: risc

[2] Les diferents categories de qualificació de seguiment són:
- Risc inapreciable: totes les operacions del client es desenvolupen correctament i no hi ha indicis que posin en dubte la capacitat de devolució.
- Risc baix: la capacitat de pagament és adequada, però el client o alguna de les seves operacions presenta algun indici poc rellevant de debilitat.
- Risc mitjà: hi ha indicis de deteriorament del client, però aquestes debilitats no posen en risc, actualment, la capacitat de devolució del deute.
- Risc mitjà-alt: la qualitat creditícia del client s'ha vist seriosament debilitada. Si prossegueix el deteriorament, el client podria no tenir capacitat de devolució del deute.
- Dubtós: hi ha proves de deteriorament o dubtes sòlids pel que fa a la capacitat del client per complir les seves obligacions.
- Sense qualificar: no es disposa de prou informació per assignar una qualificació de seguiment.

inapreciable, baix, mitjà, mitjà alt o dubtós; i poden generar-se de manera manual (en el cas del perímetre d'acreditats sota seguiment individualitzat) o automàtica (per a la resta).

En funció del perímetre de seguiment i la qualificació dels acreditats, el seguiment pot ser:

- **Individualitzat:** d'aplicació a exposicions d'import rellevant o que presenten característiques específiques. El seguiment de grans riscos condueix a l'emissió d'informes de seguiment de grups, i conclou en una qualificació de seguiment per als acreditats que el componen.

  El Grup defineix com a acreditats individualment significatius (*Single Names*) aquells que compleixin els llindars o característiques següents[3]:

  - Exposició superior a 30 milions d'euros durant dos mesos consecutius o superior a 36 milions d'euros un mes.
  - Exposició superior a 10 milions d'euros durant dos mesos consecutius o superior a 12 milions d'euros un mes, que compleixin algun dels criteris següents: pèrdua esperada superior a 200.000 euros, amb operacions refinançades, amb morositat emergent (>45 dies) o aquells que consolidin amb l'Entitat per posada en equivalència.
  - Exposició superior a 5 milions d'euros que tinguin operacions dubtoses (objectiu o subjectiu) que suposin més del 5 % del risc de l'acreditat.
  - Acreditats que formin part del Grup (per integració global), amb l'excepció del BPI.

- **Col·lectiu:** les qualificacions s'obtenen a partir de la combinació d'un model estadístic específic referit com el Model d'Alertes Primerenques (MAT), la probabilitat d'incompliment (PD per a *Probability of Default*) calibrada amb visió *forward looking* (consistent amb la utilitzada en el càlcul de les cobertures per risc de crèdit) i diverses alertes rellevants. Tant el MAT com la PD s'obtenen amb una freqüència mínima mensual, freqüència que és diària en el cas de les alertes.

A més, els models MAT i PD estan subjectes a la Política de gestió de models de risc de crèdit.

② *Quantificació i qualificació del risc de crèdit*

El risc de crèdit quantifica les pèrdues derivades per l'incompliment de les obligacions financeres per part dels acreditats sobre la base de dos conceptes: la pèrdua esperada i la pèrdua inesperada.

- **Pèrdua esperada** (PE): mitjana o esperança matemàtica de les pèrdues potencials previstes que es calcula com el producte de les tres magnituds següents: PD (*probability of default*), exposició (EAD per a *exposure at default*) i severitat (LGD per a *loss given* default).
- **Pèrdua inesperada:** pèrdues potencials imprevistes, produïdes per la variabilitat que pot tenir la pèrdua en comparació amb la pèrdua esperada estimada. Pot ser fruit de canvis sobtats de cicle o de variacions en els factors de risc o en la dependència entre el risc de crèdit dels diferents deutors. Les pèrdues inesperades són poc probables i d'import elevat; han de ser absorbides pels recursos propis del Grup. El càlcul de la pèrdua inesperada també es fonamenta, principalment, en la PD, EAD i LGD de les operacions.

L'estimació dels paràmetres del risc de crèdit es basa en la mateixa experiència històrica d'impagament. Per fer-ho, es disposa d'un conjunt d'eines i tècniques d'acord amb les necessitats particulars de cadascun dels riscos, descrites a continuació segons la seva afectació sobre els tres factors de càlcul de la pèrdua esperada:

- **EAD:** estima el deute pendent en cas d'incompliment del client. Aquesta magnitud és rellevant per a aquells instruments financers que tenen una estructura d'amortització variable en funció de les disposicions que faci el client (generalment, qualsevol producte *revolving*).

  Per a l'obtenció d'aquesta estimació s'observa l'experiència interna de morositat, relacionant els nivells de disposició en el moment de l'incompliment i els 12 mesos anteriors. En la construcció del model es tenen en compte variables rellevants, com la naturalesa del producte, el termini fins al venciment i les característiques del client.

[3] A més d'aquests acreditats, requeriran estimació individual de la pèrdua per risc de crèdit les operacions amb risc de crèdit baix —qualificades com a tals per tractar-se d'operacions sense risc apreciable— que es trobin en situació dubtosa. Tenint en compte un criteri de materialitat, es farà l'estimació individual de la pèrdua sempre que es tracti d'acreditats amb més d'1 milió d'euros d'exposició quan més del 20 % sigui dubtosa.

- **PD:** el Grup disposa d'eines de suport a la gestió per a la predicció de la probabilitat d'incompliment de cada acreditat que cobreixen gairebé tota l'activitat creditícia.

  Aquestes eines, implantades a la xarxa d'oficines i integrades en els canals de concessió i seguiment del risc, han estat desenvolupades d'acord amb l'experiència històrica de mora i incorporen les mesures necessàries per ajustar els resultats tant al cicle econòmic, amb l'objectiu d'oferir mesuraments relativament estables a llarg termini, com a l'experiència recent i a projeccions futures. Els models es poden classificar en funció de la seva orientació al producte o al client:

  - Les eines orientades al producte s'utilitzen bàsicament en l'àmbit d'admissió de noves operacions de banca detallista (*scorings* d'admissió) i prenen en consideració característiques del deutor, informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes, així com característiques pròpies de l'operació, per determinar la seva probabilitat d'incompliment.
  - Les eines orientades al client avaluen la probabilitat d'incompliment del deutor. Estan integrades per *scorings* de comportament per al seguiment del risc de persones físiques i per *ratings* d'empreses.
    - Pel que fa a **empreses**, les eines de *rating* són específiques segons el segment al qual pertanyen. Particularment, en el cas de microempreses i pimes, el procés d'avaluació es fonamenta en un algoritme modular en què es valoren quatre àrees d'informació diferents: els estats financers, la informació derivada de la relació amb els clients, alertes internes i externes, i altres aspectes qualitatius.
    - Pel que fa a grans empreses, el Grup compta amb models que requereixen el criteri expert dels analistes i que té com a objectiu replicar i ser coherents amb els *ratings* de les agències de qualificació. Davant la falta d'una freqüència suficient de morositat interna per a l'elaboració de models purament estadístics, la construcció dels models d'aquest segment s'alinea amb la metodologia de *Standard & Poor's*, fet que permet l'ús de les seves taxes públiques d'incompliment global i afegeix fiabilitat a la metodologia.

  L'actualització dels *scorings* i *ratings* de clients s'efectua mensualment per tal de mantenir actualitzada la qualificació creditícia, amb l'excepció del *rating* de grans empreses, que s'actualitza amb una freqüència mínima anual o en cas d'esdeveniments significatius que puguin alterar la qualitat creditícia. En l'àmbit de persones jurídiques es fan accions periòdiques d'actualització d'estats financers i informació qualitativa per aconseguir el màxim nivell de cobertura del *rating* intern.

- **LGD:** quantifica el percentatge del deute que no es podrà recuperar en cas d'incompliment de l'acreditat.

  Es calculen les severitats històriques amb informació interna, considerant els fluxos de caixa associats als contractes des de l'incompliment. Els models permeten obtenir severitats en funció de la garantia, la relació préstec/valor (LTV o *Loan to Value*), el tipus de producte, la qualitat creditícia de l'acreditat i, per a aquells usos en què la regulació ho requereixi, les condicions recessives del cicle econòmic. A més, es fa una aproximació de les despeses indirectes (personal d'oficines, infraestructura, etc.) associades al procés de recuperació. En el cas de grans empreses, la severitat també incorpora elements de judici expert de forma coherent amb el model de *rating*.

  Cal destacar que el Grup considera a través de la severitat els ingressos generats en la venda de contractes fallits com un dels fluxos futurs possibles generats per mesurar les pèrdues esperades per deteriorament del valor creditici. Aquests ingressos es calculen a partir de la informació interna de les vendes efectuades en el Grup[4]. La venda d'aquests actius es considera raonablement previsible com a mètode de recuperació, per la qual cosa el Grup la considera una de les eines d'ús recurrent dins la seva estratègia de reducció de saldos dubtosos. En aquest sentit, hi ha un mercat de deute deteriorat actiu que assegura amb alta probabilitat la possibilitat de generar transaccions futures de venda de deute[5].

A més de l'ús regulatori per a la determinació dels requeriments mínims de capital del Grup i el càlcul de cobertures, els paràmetres de risc de crèdit (PD, LGD i EAD) intervenen en diverses eines de gestió, com el càlcul de la rendibilitat ajustada al risc, l'eina de *pricing* i la preclassificació de clients, així com en les eines de seguiment i els sistemes d'alertes.

[4] Vegeu la Nota 2.7 en referència al fet que els casos de venda d'exposició amb increment significatiu del risc de crèdit no comprometen el model de negoci de mantenir els actius per percebre els seus fluxos de caixa contractuals.
[5] Vegeu la Nota 27.4, on es recullen les vendes de cartera dubtosa i fallida informats.

③ *Determinació de la classificació comptable*

La classificació comptable entre els diferents *stages* de NIIF 9[6] de les operacions amb risc de crèdit queda determinada per l'ocurrència d'esdeveniments d'incompliment o increments significatius del risc de crèdit (SICR, *significant increase in credit risk*) des del reconeixement inicial de l'operació.

S'entendrà que hi ha hagut un SICR des del reconeixement inicial, i aquestes operacions es classificaran com a *stage* 2, quan es presentin debilitats que puguin suposar pèrdues significativament superiors a les esperades en el moment de la concessió. Per a la seva identificació, el Grup compta amb els processos de seguiment i qualificació descrits a ②. Concretament, quan les operacions compleixen qualsevol dels criteris qualitatius o quantitatius següents, llevat que s'hagin de classificar com a *stage* 3:

i) Operacions amb imports vençuts de més de 30 dies, però menys de 90, cas en el qual es classificarien com a *stage* 3.

ii) Operacions d'acreditats en concurs de creditors classificades en *stage* 2. Els riscos d'acreditats declarats en concurs de creditors sense petició de liquidació seran reclassificats com a *stage* 2 quan hagin complert una de les condicions següents:

   a) L'acreditat hagi pagat, almenys, el 25 % dels crèdits de l'entitat afectats pel concurs una vegada descomptat, si escau, el quitament acordat.

   b) Hagin transcorregut dos anys des de la inscripció en el Registre Mercantil de la interlocutòria d'aprovació del conveni de creditors, sempre que aquest conveni s'estigui complint fidelment i l'evolució de la situació patrimonial i financera de l'empresa elimini els dubtes sobre el reemborsament total dels dèbits, tot això llevat que s'hagin pactat interessos notòriament inferiors als de mercat.

iii) Operacions en què, mitjançant indicadors/*triggers* de mercat, es pugui determinar que s'ha produït un SICR.

iv) Operacions per a les quals s'hagi produït un SICR des de la data de reconeixement inicial sobre la base de qualsevol dels dos criteris següents[7]: empitjorament de la qualificació de seguiment o increment relatiu de la PD.

Es classificaran com a *stage* 1 les operacions que deixin de satisfer les condicions per estar classificades en *stage* 2.

No obstant això, l'estructura específica d'algunes operacions pot fer que sota una anàlisi individual es determini que no hi ha hagut un increment significatiu del risc malgrat l'empitjorament de la qualificació resultant dels seus titulars i que, per tant, no correspon la seva classificació a *stage* 2.

D'altra banda, les operacions d'acreditats individualment significatius es classificaran com a *stage* 2 si es determina després d'una anàlisi individual que hi ha hagut un SICR.

Es considerarà presumpció refutable de l'existència d'un SICR el refinançament o reestructuració d'una operació. En conseqüència, llevat que es determini el contrari, es classificaran com a *stage* 2 les operacions de refinançament, refinançades o reestructurades en període de prova per a les quals no procedeixi classificar com a *stage* 3.

Les operacions de refinançament, refinançades o reestructurades que es classifiquin dins la categoria de *stage* 2 per no procedir la seva classificació com a *stage* 3 en la data de refinançament o reestructuració o per haver estat reclassificades des de la categoria de *stage* 3, romandran identificades com a operacions de refinançament, refinançada o reestructurada durant un període de prova fins que es compleixin, amb caràcter general, tots els requisits següents:

- S'hagi conclòs, després d'una revisió exhaustiva de la situació patrimonial i financera del titular, que no és previsible que pugui tenir dificultats financeres i que, per tant, resulta altament probable que pugui complir les seves obligacions davant l'entitat dins el termini establert i en la forma pertinent. Aquesta anàlisi de la recuperabilitat del risc dins el termini establert i en la forma pertinent s'ha de sustentar en evidències objectives, com ara l'existència d'un pla de pagaments compassats al corrent de fons recurrents del titular o l'addició de nous garants o de noves garanties reals eficaces;

[6] Vegeu Nota 2.7.
[7] Llevat que, per a exposicions amb acreditats individualment significatius, l'anàlisi individualitzada determini que no s'ha produït efectivament aquest SICR.

- Que hagi transcorregut un termini mínim de dos anys des de la data de formalització de l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de risc dubtós;
- Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos des de la data en què s'hagi formalitzat l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació des de la categoria de dubtós. Addicionalment, serà necessari que el titular hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports (principal i interessos) que es trobin vençuts en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que es van donar de baixa com a conseqüència d'ella;
- Que no hi hagi clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal;
- Que algun dels titulars no tingui cap altra operació amb imports vençuts més de 30 dies al final del període de prova.

S'entendrà que hi ha hagut un **esdeveniment d'incompliment** (*default*) i, per tant, es classificaran en *stage* 3 les operacions que, independentment del titular i la garantia, tinguin algun import vençut per principal, interessos o despeses pactats contractualment amb més de 90 dies d'antiguitat, així com la resta de les operacions de titulars quan les operacions amb imports vençuts amb més de 90 dies d'antiguitat siguin superiors al 20 % dels imports pendents de cobrament.

Les operacions classificades en *stage* 3 a causa de la morositat del client es reclassificaran en *stage* 1 o *stage* 2 quan, com a conseqüència del cobrament de part dels imports vençuts, desapareguin les causes que van motivar la seva classificació com a *stage* 3 i no subsisteixin dubtes raonables sobre el seu reembossament total pel titular per altres raons.

A més, es classificaran en *stage* 3 les operacions següents:

i) Operacions amb saldos reclamats judicialment.

ii) Operacions en què s'ha iniciat el procés d'execució de la garantia real.

iii) Operacions dels titulars que estiguin declarats o consti que es declararan en concurs de creditors sense petició de liquidació.

iv) Garanties concedides a avalats declarats en concurs de creditors per als quals consti que s'hagi declarat o s'hagi de declarar la fase de liquidació, o pateixin un deteriorament notori i irrecuperable de la seva solvència, encara que el beneficiari de l'aval no n'hagi reclamat el pagament.

v) Operacions de refinançament, refinançades o reestructurades es classificaran en *stage* 3 en la data de refinançament quan compleixin els criteris generals que determinen aquesta classificació o quan, llevat que hi hagi una prova en contra, presentin els criteris específics següents:

- Un pla de pagaments inadequat.
- Clàusules contractuals que dilatin el reemborsament de l'operació mitjançant pagaments regulars (períodes de carència superiors a dos anys).
- Imports donats de baixa del balanç per considerar-se irrecuperables que superin les cobertures que resultin d'aplicar els percentatges establerts en les solucions alternatives de l'apartat III de l'Annex IX de la Circular 4/2017 a les operacions en *stage* 2.
- Una modificació de les seves condicions que impliqui canvis en l'estructura de l'operació que comportin una reducció del valor present dels fluxos futurs superior a l'1 %.
- Operacions que estiguin classificades prèviament com a *stage* 3.
- Operacions de refinançament, refinançades o reestructurades que, havent estat en *stage* 3 abans de l'inici del període de prova, siguin refinançades o reestructurades novament o arribin a tenir imports vençuts amb una antiguitat superior als 30 dies.

vi) Operacions que tenen una garantia hipotecària en segona càrrega o posteriors quan l'operació que garanteix en primera càrrega està classificada en *stage* 3.

vii) Les operacions en què tots els seus titulars tenen operacions refinançades sota un Codi de Bones Pràctiques.

viii) Operacions de titulars que després d'una revisió individualitzada presentin dubtes raonables sobre el seu reemborsament total (principal i interessos) en els termes pactats contractualment.

Llevat que estiguin identificades com a operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, les operacions classificades en *stage* 3 per motius diferents de la morositat del client es podran reclassificar en *stage* 1 o *stage* 2 si, com a conseqüència d'un estudi individualitzat, desapareixen els dubtes raonables sobre el seu reembossament total per part del titular en els termes pactats contractualment i no hi ha imports vençuts amb més de noranta dies d'antiguitat en la data de reclassificació en *stage* 1 o *stage* 2.

En el cas d'operacions de refinançament, refinançades o reestructurades, per considerar que la qualitat creditícia de l'operació ha millorat i que, per tant, procedeix la seva reclassificació a *stage* 2, serà necessari que, amb caràcter general, es verifiquin tots els criteris següents:

a. S'hagi conclòs, després d'una revisió exhaustiva de la situació patrimonial i financera del titular, que no és previsible que pugui tenir dificultats financeres.

b. Hagi transcorregut un any des de la data de refinançament o reestructuració o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de risc dubtós.

c. Hagi transcorregut un any des que es van deixar d'aplicar clàusules contractuals que dilatin el reemborsament, com ara períodes de carència per al principal en cas que l'operació les incorporés.

d. Que el titular hagi pagat les quotes meritades de principal i interessos (és a dir, que l'operació no presenti imports vençuts) reduint el principal renegociat, des de la data en què es va formalitzar l'operació de reestructuració o refinançament o, si és posterior, des de la data de reclassificació d'aquella a la categoria de *stage* 3.

e. Que s'hagi satisfet mitjançant pagaments regulars un import equivalent a tots els imports, principal i interessos, que haguessin vençut en la data de l'operació de reestructuració o refinançament, o que es van donar de baixa com a conseqüència d'aquesta.

f. Que algun dels titulars no tingui cap altra operació amb imports vençuts en més de 90 dies

A continuació, es detalla el procés de determinació de la classificació comptable dels acreditats:

- ***Single Name***: per a aquests acreditats es fa una avaluació contínua de l'existència d'evidències o indicis de deteriorament, així com del potencial increment significatiu del risc des del reconeixement inicial (SICR), i es valoren les pèrdues associades als actius d'aquesta cartera.

  Amb l'objecte d'ajudar en la gestió proactiva de les evidències, indicis de deteriorament i SICR, el Grup ha desenvolupat uns *triggers*, que són indicis de deteriorament de l'actiu que afecten el client o les operacions i són valorats per l'analista per determinar la classificació en *stage* 2 o *stage* 3 de les operacions del client. Es fonamenten en informació disponible interna i externa, per acreditat i per operació, agrupant-se en

  funció del segment, cosa que condiciona la tipologia de la informació necessària per a l'anàlisi del risc de crèdit i la sensibilitat a l'evolució de les variables indicatives del deteriorament. Tenim:

  - *Triggers* globals:

    - Dificultats financeres de l'emissor o deutor: *triggers* de dubtós subjectiu (p. ex., informació financera desfavorable del deutor, mesurada a través de diverses ràtios sobre els seus estats financers) i *triggers* de mínim *stage* 2 (per empitjorament de la qualificació de seguiment).
    - Incompliment de clàusules contractuals, impagaments o retards en el pagament d'interessos o principal: *triggers* de *stage* 3 (és e. impagaments superiors a 90 dies) i *triggers* de mínim *stage* 2 (impagaments superiors a 30 dies).
    - Per dificultats financeres, s'atorguen als acreditats concessions o avantatges que no es considerarien d'una altra manera. *Trigger* de mínim *stage* 2 (refinançament).
    - Probabilitat que el prestatari entri en fallida o reestructuració. *Trigger* de *stage* 3 (concurs de creditors).
    - *Triggers* de mercat referents a la identificació de dificultats financeres del deutor o emissor, bé per l'incompliment de clàusules contractuals o bé per desaparició d'un mercat actiu per al títol financer:
      - *Rating* extern o intern que indiqui *default* o *near to default* (qualitat creditícia nivell 6 segons definit a CRR)

- Deteriorament significatiu en el *rating* de crèdit de l'acreditat per part del Grup.
- Empitjorament de la qualificació automàtica.
- *Rating* extern inferior a CCC+.
- Variació relativa dels CD sobre un índex de referència (iTraxx).
- Deteriorament significatiu en el *rating* extern de l'emissor en vist el moment de concessió de l'operació.
- Esdeveniment d'impagament diferent dels establerts en la definició de *default* d'ISDA.
- Disminució en el preu de l'emissió de bons de l'acreditat > 30 % o cotització per sota del 70 %.
- Suspensió de la cotització de les accions de l'acreditat.

◆ *Triggers* específics: per a sectors com el promotor, *project finance* o administracions públiques.

En aquells casos en què, segons el parer de l'analista, es classifiquen contractes en *stage* 2 o *stage* 3, es procedeix al càlcul expert de la provisió específica.

- **Resta de contractes (*No Single Name*):** tal com s'ha indicat anteriorment, davant d'un empitjorament significatiu de la qualificació de seguiment de l'acreditat o un increment relatiu de la PD rellevant en comparació amb l'origen de l'operació, el contracte es classifica en *stage* 2. A aquest efecte, la classificació es revisa mensualment, tenint en compte que el compliment de qualsevol de les dues condicions següents determinarà l'existència d'un SICR:
  - **Empitjorament de la qualificació de seguiment:** es considerarà que hi ha hagut un SICR si en la data de classificació comptable (tancament de cada mes) l'acreditat ha empitjorat la seva qualificació de seguiment respecte al moment de reconeixement inicial de l'operació a risc mitjà o pitjor.
  - **Increment relatiu de la PD:** es considerarà que hi ha hagut SICR si la PD regulatòria[8] de l'operació en la data de classificació comptable supera un determinat llindar absolut i hi ha hagut un increment relatiu superant un determinat llindar de la PD regulatòria de l'operació des del seu reconeixement inicial (en el cas d'exposicions amb persones físiques, es compara amb la primera PD de risc viu més antiga de l'operació). Per tant, s'ha de reclassificar a *stage* 2 si compleix les condicions següents:
    - L'Escala Mestra[9] és superior o igual a 4, és a dir, amb PD superior a 0,4205 %.
    - La PD actual és superior a 3 vegades la PD original del contracte.
- La Qualificació de Seguiment i PD utilitzades són les més recents. Ambdues s'actualitzen amb una freqüència com a mínim mensual, de la mateixa manera que la resta de criteris de classificació en *stage* 2 o *stage* 3.

En el context de la COVID-19, no hi va haver canvis en els criteris per a la determinació del SICR. Sens perjudici de l'anterior, el Grup va aplicar ajustos prudents en forma d'*overlay* transitori sobre els criteris de SICR. Aquest ajust s'ha eliminat durant l'any 2022 perquè les causes que el sustentaven, com les moratòries generals, ja no són aplicables.

④ *Determinació de la cobertura comptable*

L'objectiu dels requeriments de la NIIF-9 sobre deteriorament de valor és que es reconeguin les pèrdues creditícies esperades de les operacions, avaluades sobre una base col·lectiva o individual, tenint en compte tota la informació raonable i fonamentada disponible, inclosa la de caràcter prospectiu (*forward looking*).

Principis per a l'estimació de les pèrdues creditícies esperades a l'efecte de la determinació de les cobertures de pèrdua per risc de crèdit

La cobertura comptable calculada o provisió es defineix com la diferència entre l'import en llibres brut de l'operació i el valor actualitzat de l'estimació dels fluxos d'efectiu que s'espera cobrar, descomptats amb el tipus d'interès efectiu de l'operació, considerant les garanties eficaces rebudes.

El Grup estima les pèrdues creditícies esperades d'una operació de manera que aquestes pèrdues reflecteixin:

- un import ponderat i no esbiaixat, determinat mitjançant l'avaluació d'una sèrie de resultats possibles;

[8] PD regulatòria o *through-the-cycle*: probabilitat d'incompliment estimada com a PD mitjana esperada durant un cicle econòmic, d'acord amb els requisits de la CRR per al seu ús efecte de càlcul d'actius ponderats per risc sota enfocament de *ratings* intern (IRB).
[9] L'Escala Mestra és una taula de correspondències entre rangs de probabilitats d'incompliment (PD) i una escala entre 0 i 9,5, en què 0 és la puntuació associada a les millors PD i 9,5 està associada a les PD més altes de la cartera sana. L'ús d'aquesta Escala Mestra està vinculada a la utilització en la gestió de les probabilitats d'incompliment, ja que elements com punts de tall o nivells de facultats s'expressen en termes de puntuació d'Escala Mestra en lloc de PD.

- el valor temporal dels diners, i
- la informació raonable i fonamentada que estigui disponible en la data de referència, sense cost ni esforç desproporcionat, sobre successos passats, condicions actuals i previsions de condicions econòmiques futures.

D'acord amb la normativa aplicable, el mètode de càlcul de la cobertura està determinat en funció de si l'acreditat és individualment significatiu i la seva classificació comptable[10].

- Si el client, a més de ser individualment significatiu, presenta operacions en situació dubtosa (per raó de la morositat o bé per raons diferents de la morositat) o en *stage* 2[11], la cobertura de les seves operacions dubtoses s'estimarà mitjançant una anàlisi detallada de la situació del titular i de la seva capacitat de generació de fluxos futurs.
- En la resta dels casos, la cobertura s'estima de forma col·lectiva mitjançant metodologies internes, subjectes a la Política de gestió de models de risc de crèdit vigent, sobre la base de l'experiència històrica pròpia d'incompliments i recuperacions de carteres i tenint en compte el valor actualitzat i ajustat de les garanties eficaces. A més, es tindran en consideració previsions de condicions econòmiques futures sota diversos escenaris.

  Per a la determinació de les cobertures per pèrdues creditícies de les carteres sota anàlisi col·lectiva s'utilitzen models d'estimació de la PD; de la probabilitat de regularització dels incompliments (concretament la seva magnitud complementària, la probabilitat de no cura o PNC); severitat en cas de no regularització (*loss-given-loss* o LGL); models de valor recuperable de garanties hipotecàries (*haircuts*); així com ajustos per obtenir estimacions amb caràcter *lifetime* o *forward looking* en funció de la classificació comptable del contracte. Cal destacar que el conjunt de models de *haircuts*, LGL i PNC són models d'LGD o severitat.

  Els models utilitzats es reestimen o reentrenen semestralment i s'executen mensualment per recollir en tot moment la situació econòmica de l'entorn i ser representatius del context econòmic vigent. D'aquesta manera es redueixen les diferències entre les pèrdues estimades i les observacions recents. Als models s'incorpora una visió no esbiaixada de la possible evolució futura (*forward looking*) per a la determinació de la pèrdua esperada, considerant els factors macroeconòmics més rellevants: i) creixement del PIB, ii) la taxa d'atur, iii) EURIBOR a 12 mesos i iv) creixement del preu de l'habitatge. En aquest sentit, el Grup genera un escenari base, així com un rang d'escenaris potencials que li permeten ajustar, ponderant per la seva probabilitat, les estimacions de pèrdua esperada.

El procés de càlcul s'estructura en dos passos:

- Determinació de la base provisionable que, al seu torn, es divideix en dos passos:
  - Càlcul de l'import d'exposició, consistent en la suma de l'import en llibres brut en el moment del càlcul i els imports fora de balanç (disponibles o risc de firma) que s'espera que puguin ser desembossats en el moment en què el client compleixi les condicions per ser considerat dubtós.
  - Càlcul del valor recuperable de les garanties eficaces vinculades a l'exposició. A l'efecte de determinar el valor recuperable d'aquestes garanties, en el cas de garanties immobiliàries, els models estimen l'import de venda futura de la garantia, al qual descompten totes les despeses que es produirien fins a la venda.
- Determinació de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

  Aquest càlcul es fa tenint en compte la probabilitat d'incompliment del titular de l'operació, la probabilitat de regularització o cura i la pèrdua que es produiria en cas que no tingués lloc aquesta regularització o cura.

[10] L'existència del col·lateral, particularment per a l'anàlisi individualitzada, no s'utilitza per a la valoració de la qualitat creditícia dels acreditats, per bé que per a activitats estretament relacionades amb el col·lateral, com ara la de promocions immobiliàries, la disminució del valor d'aquest col·lateral s'analitza per valorar l'increment o deteriorament de risc de l'acreditat.
Tal com s'indica a③ l'anàlisi col·lectiva, la qualificació automàtica es genera a partir de la combinació d'una qualificació per i) models de risc i ii) qualificació per alertes. Considerant que la política de l'Entitat en relació amb la concessió d'operacions d'actiu segueix com a criteri l'avaluació de la capacitat de devolució del client i no la recuperació via l'adjudicació de garanties, l'anàlisi col·lectiva se centra en l'avaluació de la qualitat creditícia dels acreditats i no en la valoració dels col·laterals aportats. En aquest sentit, les principals garanties (o col·laterals) del Grup són de naturalesa hipotecària i no mostren fluctuacions de valor significatives que es puguin considerar com a evidència d'increment significatiu de risc de crèdit dels préstecs hipotecaris.

[11] Tal com s'indica a ③ l'anàlisi de la cartera *Single Names* es fa de forma individual per a la seva totalitat, i l'*stage* es determina de forma experta per a cadascun dels instruments analitzats, a partir del coneixement dels acreditats i l'experiència. Quan es requereix, també es procedeix amb aquest enfocament individualitzat en el càlcul de la cobertura.
Les pèrdues creditícies dels instruments de la cartera que té seguiment individual, i que estan classificats de forma individual experta en *stage* 1, es calculen col·lectivament sobre la base del coneixement dels acreditats i de l'experiència. Aquesta forma d'estimar pèrdues esperades no hauria donat lloc a diferències materials en el seu conjunt, comparat amb una estimació utilitzant estimacions individuals. Això és degut al fet que, de manera general, la informació a considerar en el càlcul col·lectiu hauria estat equivalent a la utilitzada amb estimacions individuals.

Per a carteres poc materials per a les quals, des d'un punt de vista de processos o per manca de representativitat de l'experiència històrica, es consideri que l'enfocament de models interns no és adequat, el Grup pot utilitzar els percentatges per defecte de cobertura que estableixin les normatives nacionals vigents.

Tant les operacions classificades sense risc apreciable, com aquelles operacions que, com a conseqüència de la tipologia del seu garant siguin classificades sense risc apreciable, podran tenir un percentatge de cobertura comptable del 0 %. En l'últim cas, aquest percentatge només s'aplicarà sobre la part garantida del risc.

Les cobertures estimades individualment o col·lectivament han de ser coherents amb el tractament que es dona a les categories en què es poden classificar les operacions. És a dir, el nivell de cobertura per a una operació ha de ser superior al nivell que li correspondria si estigués classificada en una altra categoria de risc de crèdit inferior.

En els cicles de revisió també s'introdueixen les millores necessàries detectades en els exercicis de comparació retrospectiva (*backtesting*) i benchmarking. Així mateix, els models desenvolupats estan documentats i permeten la rèplica per part d'un tercer. La documentació conté les definicions clau, la informació relativa al procés d'obtenció de mostres i tractament de dades, els principis metodològics i els resultats obtinguts, així com la seva comparativa amb exercicis previs.

CaixaBank disposa d'un total de 68 models, per tal d'obtenir els paràmetres necessaris per al càlcul de cobertures sota anàlisi col·lectiva. Per a cadascun dels paràmetres de risc, és possible utilitzar diferents models per adaptar-se a cada tipologia d'exposició. Concretament, els models són els que s'indiquen a continuació:

- 18 models de paràmetres de *Scoring i Rating*
- 19 models de paràmetres de PD
- 7 models de paràmetres d'EAD
- 13 models de paràmetres de PNC
- 7 models de paràmetres d'LGL
- 3 models de paràmetres de *Haircut*
- 1 model de paràmetres de transformació LT/FL (*Life-time/Forward-looking*)

Altres filials com BPI i CaixaBank *Payments & Consumer* disposen, a més, de models interns addicionals.

Operacions de titulars que no s'hagin classificat com a stage 3 malgrat que hi hagi amb el mateix deutor imports vençuts superiors a 90 dies

Les operacions de titulars que no s'hagin classificat com a *stage* 3, malgrat que hi hagi amb el mateix deutor imports vençuts superiors a 90 dies, no són d'import significatiu.

Incorporació d'informació forward-looking en els models de pèrdua esperada

Com es mostra a l'apartat següent, el Grup ha tingut en compte escenaris macroeconòmics de diferent gravetat, de forma consistent amb els processos interns de gestió i monitoratge. Aquests escenaris s'han contrastat i estan alineats amb els emesos pels organismes oficials, seguint la recomanació del Banc Central Europeu en la seva carta de l'1 d'abril del 2020.

Les variables projectades considerades són les següents:

Indicadors macroeconòmics *forward looking*
(% percentatges)

	31-12-2022						31-12-2021						31-12-2020					
	Espanya			Portugal			Espanya			Portugal			Espanya			Portugal		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Creixement del PIB																		
Escenari base	2,4	2,6	2,1	2,0	2,3	2,1	6,2	2,9	1,6	3,1	1,8	1,6	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8
Escenari *upside*	5,1	4,1	2,0	3,2	4,6	2,6	7,8	4,3	1,9	3,5	1,9	2,2	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0
Escenari *downside*	(1,6)	1,8	2,9	(1,2)	1,4	1,7	3,7	2,1	1,6	3,9	3,4	1,7	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3
Taxa de desocupació																		
Escenari base	12,6	12,5	11,8	5,7	5,6	5,6	14,5	13,2	12,5	7,7	6,9	6,5	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9
Escenari *upside*	11,4	11,0	10,0	5,4	5,2	5,2	14,2	12,2	11,2	7,6	6,3	6,0	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3
Escenari *downside*	15,8	16,3	14,9	8,5	8,9	8,4	15,7	15,8	15,1	8,2	7,1	6,6	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3
Tipus d'interès																		
Escenari base	1,70	1,78	1,78	1,70	1,78	1,78	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)
Escenari *upside*	2,32	2,54	2,54	2,32	2,54	2,54	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)
Escenari *downside*	0,84	0,99	1,46	0,84	0,99	1,46	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)
Creixement preu habitatge																		
Escenari base	2,2	2,5	2,8	1,5	2,8	2,8	1,6	2,5	2,8	0,6	2,0	2,3	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6
Escenari *upside*	3,8	4,9	3,9	5,0	4,6	2,9	2,7	5,4	4,5	2,7	4,1	3,0		2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1
Escenari *downside*	(0,5)	(2,4)	1,5	(3,1)	(2,1)	1,9	(0,8)	(0,5)	1,5	(2,7)	1,7	2,3	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5

(*) Font: CaixaBank Research. En la data de formulació d'aquests comptes anuals, hi ha actualitzacions en les dades macro als empleats en el càlcul de les provisions posteriors al tancament de l'exercici (com el presentat a l'apartat 3.1) que no tenen impacte material en les provisions constituïdes pel Grup. Vegeu Anàlisi de sensibilitat.

(**) Per als models de projecció de freqüències d'incompliment a Espanya s'han incrementat les taxes d'atur mostrades en aquesta taula, incloent-hi un 10 % dels treballadors inclosos en ERTOs.

El rang *downside* de les variables utilitzades en el càlcul de provisions incorpora deficiències en reformes estructurals que comporten, juntament amb altres dinàmiques macroeconòmiques, caigudes en la productivitat i, per tant, en el PIB. D'aquesta manera, la caiguda estimada reflecteix l'impacte potencial d'un empitjorament del risc climàtic que, per diferents mecanismes (és a dir, increment de costos de producció, increment de preus de productes bàsics, etc.), acabarien afectant el creixement econòmic a llarg termini.

La ponderació dels escenaris previstos a cadascun dels exercicis sobre cada segment és la següent:

Ponderació d'ocurrència dels escenaris previstos
(% percentatges)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Escenari base	Escenari *upside*	Escenari *downside*	Escenari base	Escenari *upside*	Escenari *downside*	Escenari base	Escenari *upside*	Escenari *downside*
Espanya	60	20	20	60	20	20	60	20	20
Portugal	60	20	20	60	20	20	60	20	20

Assumpcions i ajustos als models

El quadre macroeconòmic anterior i la ponderació d'escenaris són els utilitzats en l'últim recalibratge semestral de novembre de 2022 dels models. Tanmateix, ateses les actualitzacions macroeconòmiques posteriors (vegeu l'apartat 3.1 «Entorn i factors de risc»), així com les incerteses d'estimació d'aquests escenaris, el Grup manté un *Post Model Adjustment* (PMA) en els fons de provisió, de manera que es disposa d'un fons col·lectiu de provisions per un import de 1.137 milions d'euros a 31 de desembre de 2022. Aquest fons PMA, de caràcter col·lectiu, inclou l'actualització de l'escenari macroeconòmic central; els efectes previsibles de la inflació i els tipus d'interès en la qualitat creditícia de la cartera, atès que els moviments en aquestes magnituds macroeconòmiques no s'han manifestat els últims anys en forma d'increments en la morositat; i permeten absorbir incerteses en l'estimació d'aquestes perspectives macroeconòmiques futures. Aquest fons col·lectiu s'ha estimat mitjançant una combinació de sensibilitats *top-down* i anàlisis *bottom-up* de la cartera creditícia, té una vocació temporal, s'empara en les directrius emeses per part dels supervisors i reguladors, i està avalat per processos degudament documentats i subjectes a una estricta governança. A més, s'anirà revisant en el futur amb la nova informació disponible i la reducció de les incerteses macroeconòmiques.

D'acord amb els principis de la normativa comptable aplicable, el grau de cobertura té en compte una visió forward-looking (12 mesos) o life-time, en funció de la classificació comptable de les exposicions (12 mesos per a l'*stage* 1 i life-time per als *stages* 2 i 3).

Anàlisi de sensibilitat

De tothom és sabuda la dependència que existeix entre les diverses variables que mesuren o quantifiquen la conjuntura econòmica, com ara el creixement del producte interior brut i la taxa de desocupació. Aquestes dependències dificulten establir relacions de causalitat clara entre una variable concreta i un efecte (per exemple, pèrdua esperada creditícia) i, addicionalment, també dificulten la interpretació de les sensibilitats als càlculs dels models de pèrdues de crèdit esperades quan s'aporten aquestes sensibilitats a diverses variables simultàniament.

Els tipus d'interès, que també formen part del conjunt d'indicadors *forward looking*, tenen un impacte poc significatiu sobre el càlcul de la pèrdua esperada creditícia, que se circumscriu únicament a la cartera de consum, entre les carteres rellevants.

A continuació, es mostra la sensibilitat estimada a una caiguda d'un 1 % en producte interior brut, així com, amb caràcter addicional, a una caiguda del 10 % en els preus dels actius immobiliaris, en les pèrdues esperades per risc de crèdit al tancament de 2022, desglossats per tipologia de cartera per al negoci a Espanya:

Anàlisi de sensibilitat – Espanya

(Milions d'euros)

	Increment de la pèrdua esperada	
	Caiguda d'un 1 % en el PIB	Caiguda d'un 10 % en els preus dels actius immobiliaris
Altres institucions financeres	**2**	**1**
Societats no financeres i empresaris individuals	**50**	**63**
Finançament especialitzat	**8**	**12**
Per al finançament a la construcció i la promoció immobiliària, inclòs el sòl	3	9
Per al finançament a la construcció d'obra civil	3	3
Resta de finançament especialitzat	2	
Finalitats diferents del finançament especialitzat	**42**	**50**
Grans empreses	13	8
Pimes	26	36
Empresaris individuals	3	6
Llars (exclosos empresaris individuals)	**62**	**195**
Compra d'habitatge	**44**	**164**
Per a l'adquisició d'habitatge habitual	39	151
Per a l'adquisició d'habitatge diferent habitual	5	13
Crèdit de consum	**11**	**6**
Crèdit de consum	9	6
Deutes per targetes de crèdit	2	
Altres finalitats	**7**	**25**
TOTAL	114	259

Tot seguit, es mostra la sensibilitat estimada a una caiguda i pujada d'un 1 % en el producte interior brut per al negoci a Portugal:

Anàlisi de sensibilitat – Portugal

(Milions d'euros)

	Increment de la pèrdua esperada*	
	Creixement 1 % en el PIB	Caiguda 1 % en el PIB
TOTAL	(16,9)	16,9

(*) Càlcul de sensibilitat centrat en el PIB, que, per la seva naturalesa, permet recollir de manera agregada l'efecte de la resta d'indicadors macroeconòmics atesa la seva elevada interdependència.

Els models i les estimacions sobre variacions macroeconòmiques se sotmeten periòdicament a revisió per detectar possibles deterioraments en la qualitat dels mesuraments. La contínua avaluació dels riscos permet conèixer la distribució de l'exposició de les diferents carteres respecte a la qualitat creditícia expressada com a probabilitat d'incompliment.

Gestió de morositat

La funció de la gestió de recuperacions i morositat està alineada amb les directrius de gestió de riscos del Grup. L'activitat de seguiment de l'impagament i recuperadora adquireix una rellevància especial en el context econòmic actual d'incertesa, amb l'objectiu principal de maximitzar el recobrament de les operacions de finançament concedides respectant en tot moment la situació de cada client i minimitzar l'impacte en el volum de posicions dubtoses i provisions.

Els principis que fonamenten la gestió de la morositat no només s'enfoquen a la gestió de l'impagament, sinó a la realització d'actuacions preventives i anticipatòries basades en els diferents indicadors de deteriorament amb què compta el banc, evitant que es cristal·litzin els *triggers* que provocarien tant l'impagament en si mateix com la possible classificació de les posicions en *stage* 2 i el seu impacte consegüent en el compte de resultats.

Així mateix, es fa un seguiment proactiu de la cartera classificada en *stage* 3 per raons diferents de la morositat per al seu sanejament, dissenyant plans específics de la gestió enfocats als motius que van originar la seva classificació en aquesta classificació comptable.

D'una banda, el model de govern i el marc operatiu de gestió d'actius problemàtics, manté una visió integral sobre el cicle de vida global i una gestió especialitzada segons el moment d'impagament del deute. La responsabilitat de la gestió queda desglossada en dos àmbits diferenciats:

- La gestió de flux: comprèn la gestió preventiva o anticipativa i la gestió de l'impagament i la morositat emergent dels clients amb impagaments entre el dia 1 i dia 90 d'impagament. Des de l'àmbit de negoci, l'àrea de *Solutions & Collections* coordina centralitzadament la xarxa d'oficines i les agències de recobrament en la gestió de la recuperació prèvia a l'entrada en morositat comptable. En el panorama econòmic actual, la capil·laritat i la proximitat amb el client per part de la xarxa d'oficines continua sent clau a l'hora d'identificar la situació i les necessitats dels clients, i especialment les situacions de vulnerabilitat social.
- La gestió d'estoc: concentra la gestió de clients que es troben en morositat comptable, amb impagaments superiors a 90 dies. Aquest àmbit recau sobre l'àrea de Riscos, amb una gestió diferenciada per segment del client particular i el client empresa. L'equip d'especialistes s'orienta a la cerca de solucions finalistes en situacions més avançades de l'impagament.

D'altra banda, i ja des del 2020, CaixaBank ha adaptat la gestió global de recuperacions i morositat a les mesures de suport a l'economia per fer front a les conseqüències tant de la pandèmia com de l'actual crisi energètica i geopolítica per la guerra d'Ucraïna. Des de l'àmbit de morositat, s'ha col·laborat i es continua treballant a identificar i donar suport amb solucions sostenibles als clients el deute dels quals continua sent estructuralment viable, assegurant que les necessitats de finançament d'aquests clients, derivades de la baixada temporal dels seus ingressos, queden cobertes. Així mateix, cal mencionar l'adhesió de l'Entitat tant a les addendes dels contractes originals de les línies ICO COVID relatives a les mesures del Codi de bones pràctiques i extensions de termini d'aquests finançaments, com a la línia vigent ICO Ucraïna, per seguir donant suport al teixit empresarial.

Tota aquesta gestió ha quedat subjecta a l'aplicació de les polítiques i els procediments vigents que, d'acord amb els estàndards comptables i regulatoris, estableixen les pautes per a l'adequada classificació dels crèdits i estimació de les cobertures.

Destaca, com a principal línia de treball, l'acompanyament durant tot el cicle de gestió de les moratòries, codi de bones pràctiques i dels préstecs amb aval de l'ICO concedits, especialment a través del seguiment actiu del venciment de les mesures concedides.

En el context macroeconòmic de la pujada de tipus d'interès davant les tensions inflacionistes, destaca l'aprovació del Reial decret llei 19/2022:

- Estableix un nou Codi de Bones Pràctiques, de naturalesa conjuntural i transitòria, amb durada de vint-i-quatre mesos, per a l'adopció de mesures urgents per a deutors hipotecaris en risc de vulnerabilitat.

- Modifica el Reial decret llei (RDL) 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, ampliant-ho perquè pugui cobrir aquells deutors vulnerables afectats per pujades de tipus d'interès que assoleixin nivells d'esforç hipotecari considerats excessius, davant qualsevol increment de l'esforç hipotecari. Es gradua el tractament d'aquestes situacions, amb una carència del principal de cinc anys i una reducció del tipus d'interès aplicable fins a l'EURIBOR menys 0,10 % des de l'EURIBOR més 0,25 % anterior, quan l'increment de l'esforç hipotecari és superior al 50 %; i amb una carència de 2 anys i un allargament del termini de fins a set anys quan l'increment de l'esforç hipotecari és inferior al 50 %.

El Consell d'Administració va aprovar al novembre l'adhesió a les noves mesures de suport als hipotecats amb dificultats. D'aquesta manera, l'entitat s'ha adherit tant a l'ampliació del Codi de Bones Pràctiques fixat en l'RDL 6/2012 i també al nou, transitori.

Actius adquirits en pagament de deutes

BuildingCenter és la societat del Grup encarregada de la gestió dels actius immobiliaris a Espanya, que procedeixen bàsicament de les regularitzacions de l'activitat creditícia del Grup per qualsevol de les vies següents: i) adjudicació en subhasta com a conclusió d'un procediment d'execució, generalment hipotecària; ii) adquisició d'actius immobiliaris hipotecats concedits a particulars, amb la posterior subrogació i cancel·lació dels deutes; iii) adquisició d'actius immobiliaris concedits a societats, generalment promotores immobiliàries, per a la cancel·lació dels seus deutes; i iv) adjudicació per via concursal.

El procés d'adquisició inclou la realització de revisions jurídiques i tècniques dels immobles a través dels comitès designats a aquest efecte. En tots els casos, la fixació dels preus d'adquisició es fa d'acord amb taxacions actualitzades fetes per societats de taxació homologades pel Banc d'Espanya i els paràmetres definits a la normativa interna.

Les estratègies desenvolupades per a la comercialització d'aquests actius són les següents:

- Venda individual: mitjançant un contracte de *servicing* mantingut amb les societats ServiHabitat Servicios Inmobiliarios, S.A. i Haya *Real State*, S.A., per a la comercialització multicanal a través de les seves pròpies oficines, la col·laboració externa de la xarxa d'agents immobiliaris i una presència activa a internet. A aquesta activitat comercial, s'afegeix com a peça clau el reforç en la prescripció d'immobles generat per la xarxa d'oficines.
- Vendes institucionals: el Grup té en compte operacions institucionals de venda de carteres d'actius a altres societats especialitzades.
- Finalització de promocions: amb l'objectiu que algunes d'aquestes promocions es puguin comercialitzar, s'hi fa un conjunt d'actuacions menors per a la seva millora. Aquestes actuacions es duen a terme aprofitant sinergies dins el Grup.
- Explotació en lloguer: permet aprofitar una demanda en auge i generar ingressos recurrents, alhora que es crea un valor afegit sobre l'immoble en cas de venda futura.

Tot seguit, es detallen els actius adjudicats tenint en compte la seva procedència i la tipologia de l'immoble:

Actius immobiliaris adjudicats – 31-12-2022 *

(Milions d'euros)

	Valor comptable brut	Correcció de valor per deteriorament **	*De què des de l'adjudicació*	Valor Comptable Net
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**1.041**	**(406)**	***(273)***	**635**
Edificis i altres construccions acabats	815	(279)	*(169)*	536
Habitatge	684	(222)	*(129)*	462
Resta	131	(57)	*(40)*	74
Edificis i altres construccions en construcció	46	(25)	*(17)*	21
Habitatge	30	(16)	*(11)*	14
Resta	16	(9)	*(6)*	7
Sòl	180	(102)	*(87)*	78
Sòl urbà consolidat	86	(52)	*(45)*	34
Resta de sòl	94	(50)	*(42)*	44
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**2.857**	**(786)**	***(536)***	**2.071**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**939**	**(326)**	***(265)***	**613**
TOTAL	4.837	(1.518)	*(1.074)*	3.319

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles – Inversions immobiliàries» per un import de 1.285 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 142 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 3 milions d'euros de valor comptable net, ja que no és negoci a Espanya.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja a 6.662 milions d'euros, i el sanejament total d'aquesta cartera puja 3.342 milions d'euros, dels quals 1.518 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.

Actius immobiliaris adjudicats – 31-12-2021*

(Milions d'euros)

	Valor comptable brut	Correcció de valor per deteriorament**	*De què des de l'adjudicació*	Valor Comptable Net
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**1.306**	**(455)**	***(287)***	**851**
Edificis i altres construccions acabats	1.054	(338)	*(192)*	716
Edificis i altres construccions en construcció	53	(24)	*(19)*	29
Sòl	199	(93)	*(76)*	106
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**3.340**	**(886)**	***(603)***	**2.454**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**1.095**	**(329)**	***(255)***	**766**
TOTAL	5.741	(1.670)	*(1.145)*	4.071

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles – Inversions immobiliàries» per un import de 1.616 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 176 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 5 milions d'euros de valor comptable net, ja que no és negoci a Espanya.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja a 7.946 milions d'euros, i el sanejament total d'aquesta cartera puja a 3.875 milions d'euros, dels quals 1.670 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.

Actius immobiliaris adjudicats – 31-12-2020*

(Milions d'euros)

	Valor comptable brut	Correcció de valor per deteriorament**	*De què des de l'adjudicació*	Valor Comptable Net
Actius immobiliaris procedents de finançaments destinats a la construcció i la promoció immobiliària	**1.324**	**(431)**	***(218)***	**893**
Edificis i altres construccions acabats	1.188	(371)	*(189)*	817
Edificis i altres construccions en construcció	29	(16)	*(9)*	13
Sòl	107	(44)	*(20)*	63
Actius immobiliaris procedents de finançaments hipotecaris a llars per a l'adquisició d'habitatge	**2.218**	**(611)**	***(314)***	**1.607**
Resta d'actius immobiliaris o rebuts en pagament de deutes	**417**	**(141)**	***(53)***	**276**
TOTAL	**3.959**	**(1.183)**	***(585)***	**2.776**

(*) Inclou els adjudicats classificats a l'epígraf «Actius Tangibles – Inversions immobiliàries» per un import de 1.748 milions d'euros nets i també inclou els drets de rematada d'immobles procedents de subhasta per un import de 98 milions d'euros nets. No inclou els adjudicats de Banco BPI, que pugen a 8 milions d'euros de valor comptable net, ja que el negoci no és a Espanya.

(**) L'import total del deute cancel·lat associat als actius adjudicats puja a 4.792 milions d'euros, i el sanejament total d'aquesta cartera puja a 2.114 milions d'euros, dels quals 1.183 milions d'euros són correccions de valor registrades en balanç.

Polítiques de refinançament

Els principis generals publicats per l'EBA per a aquest tipus d'operacions en les Directrius relatives a la gestió d'exposicions dubtoses i reestructurades o refinançades i les definicions estipulades a l'Annex IX de la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya i les seves posteriors modificacions es recullen en la Política corporativa de gestió del risc de crèdit, i en la Política de refinançaments i recuperacions.

D'acord amb el que s'estableix al paràgraf anterior i la resta del marc normatiu, aquestes operacions corresponen a aquelles en què el client ha presentat, o es preveu que pugui presentar, dificultats financeres per atendre les seves obligacions de pagament en els termes contractuals vigents i, per aquest motiu, s'ha procedit a modificar o fins i tot formalitzar una nova operació.

Aquestes operacions es podran materialitzar a través de:

- La concessió d'una nova operació (operació de refinançament) amb què es cancel·len totalment o parcialment altres operacions (operacions refinançades) prèviament concedides per qualsevol empresa del Grup al mateix titular o altres empreses del seu grup econòmic, passant a estar al corrent de pagaments els riscos prèviament vençuts.
- La modificació de les condicions contractuals d'operació existent (operacions reestructurades) de manera que variï el seu quadre d'amortització minorant l'import de les seves quotes (carències, augment del termini, rebaixa del tipus d'interès, modificació del quadre d'amortització, ajornament de tot o part del capital al venciment, etc.).
- L'activació de clàusules contractuals pactades en origen que dilatin el reemborsament del deute.
- La cancel·lació parcial del deute sense que hi hagi aportació de fons del client a través, principalment, de la condonació de capital o interessos ordinaris (del crèdit atorgat al client).

L'existència d'impagaments previs és un indici de dificultats financeres. Es presumeix, llevat que hi hagi una prova en contra, que hi ha una reestructuració o refinançament quan la modificació de les condicions contractuals afecti operacions que han estat vençudes durant més de 30 dies almenys una vegada en els tres mesos anteriors a la seva modificació.

També es presumirà, llevat que hi hagi una prova en contra, que hi ha una reestructuració o refinançament en les circumstàncies següents quan:

- Simultàniament a la concessió de finançament addicional per l'Entitat, o en un moment pròxim a aquesta concessió, el titular hagi fet pagaments de principal o d'interessos d'una altra operació amb l'Entitat que no estigui classificada com a risc dubtós, els pagaments de la qual hagin estat vençuts, totalment o parcialment, durant més de trenta dies almenys una vegada durant els tres mesos anteriors al seu refinançament.

- L'Entitat aprovi l'ús de clàusules implícites de modificació en relació amb operacions que no estiguin classificades com a risc dubtós que tinguin imports que s'han de pagar vençuts durant trenta dies, o que faria trenta dies que haurien vençut si no s'exercissin aquestes clàusules.

No obstant això, no és condició necessària l'existència d'impagaments previs perquè una operació es consideri de refinançament o reestructurada.

Davant les anteriors, les renovacions i renegociacions es concedeixen sense que el prestatari tingui, o es prevegi que pugui tenir en el futur dificultats financeres; és a dir, es formalitzen per motius comercials i no per tal de facilitar el pagament en la concessió de l'operació.

Per tal que una operació es pugui considerar com a tal, els titulars han de tenir capacitat per obtenir en el mercat, en la data, operacions per un import i amb unes condicions financeres anàlogues a les que li apliqui l'Entitat. Aquestes condicions, al seu torn, han d'estar ajustades a les que es concedeixin en aquesta data a titulars amb perfil de risc similar.

Els procediments i polítiques aplicats en la gestió dels riscos permeten fer un seguiment detallat de les operacions creditícies. En aquest sentit, qualsevol operació detectada que pugui requerir modificacions en les seves condicions com a conseqüència d'evidència de deteriorament en la solvència de l'acreditat passa a tenir els marcatges necessaris perquè disposi de la corresponent classificació comptable i provisió per deteriorament. Per tant, com que les operacions estan correctament classificades i valorades al millor judici del Grup, no es posen de manifest requeriments addicionals de provisions per deteriorament sobre els préstecs refinançats.

El detall dels refinançaments per sectors econòmics és el següent:

Refinançaments – 31-12-2022 *

(Milions d'euros)

	Sense garantia real		Amb garantia real				
					Import màxim de la garantia		Deteriorament a causa del risc de crèdit *
	Nre. d'operacions	Import en llibres brut	Nre. d'operacions	Import en llibres brut	Garantia immobiliària	Altres garanties reals	
Administracions públiques	155	142	783	18	16		(2)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	44	38	28	90	89		(12)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	25.913	4.029	10.669	2.196	1.530	26	(1.392)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	*209*	*14*	*1.347*	*335*	*209*		*(124)*
Resta de llars	56.432	363	101.391	3.971	2.962	7	(1.160)
TOTAL	82.544	4.573	112.871	6.275	4.597	33	(2.566)
De què: en *stage* 3							
Administracions públiques	117	2	688	7	6		(1)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	19	21	15	1	1		(11)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	12.853	1.523	7.100	1.208	710	11	(1.235)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	*152*	*13*	*940*	*160*	*80*		*(89)*
Resta de llars	28.433	212	61.864	2.435	1.630	4	(993)
TOTAL STAGE 3	41.422	1.758	69.667	3.651	2.346	16	(2.240)

Promemòria: finançament classificat com a ANCV *

(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

Refinançaments – 31-12-2021 *

(Milions d'euros)

	Sense garantia real		Amb garantia real				
					Import màxim de la garantia		Deteriorament a causa del risc de crèdit *
	Nre. d'operacions	Import en llibres brut	Nre. d'operacions	Import en llibres brut	Garantia immobiliària	Altres garanties reals	
Administracions públiques	53	150	2.148	36	30		(6)
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	39	30	29	90	89		(24)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	25.528	3.665	15.047	2.543	1.875	25	(1.410)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	*219*	*15*	*2.036*	*419*	*308*		*(101)*
Resta de llars	69.452	533	133.045	5.614	4.586	6	(1.262)
TOTAL	**95.072**	**4.378**	**150.269**	**8.283**	**6.580**	**31**	**(2.702)**
De què: en stage 3	*51.164*	*1.812*	*113.359*	*5.404*	*4.219*	*15*	*(2.441)*

Promemòria: finançament classificat com a ANCV *
(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

Refinançaments – 31-12-2020*

(Milions d'euros)

	Sense garantia real		Amb garantia real				
					Import màxim de la garantia		Deteriorament a causa del risc de crèdit *
	Nre. d'operacions	Import en llibres brut	Nre. d'operacions	Import en llibres brut	Garantia immobiliària	Altres garanties reals	
Administracions públiques	43	161	192	47	43		
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	39	3	22	1	1		(1)
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	9.914	1.418	12.787	1.302	962	19	(816)
De les quals: finançament a la construcció i promoció immobiliària (inclòs sòl)	*158*	*30*	*2.040*	*454*	*355*		*(99)*
Resta de llars	54.074	325	124.579	3.617	2.947	6	(831)
TOTAL	**64.070**	**1.907**	**137.580**	**4.967**	**3.953**	**25**	**(1.648)**
De què: en Stage 3	*41.237*	*1.020*	*110.251*	*3.776*	*2.919*	*17*	*(1.564)*

Promemòria: finançament classificat com a ANCV *
(*) Correspon a «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

Risc de concentració

En el Catàleg Corporatiu de Riscos, el risc de concentració queda englobat dins el risc de crèdit, per ser la principal font de risc, per bé que comprèn tota mena d'actius, tal com recomanen els supervisors sectorials.

El Grup ha desenvolupat polítiques en què s'estableixen les directrius relatives al risc de concentració o marcs que desenvolupen les metodologies de càlcul i estableixen límits específics dins la gestió. Addicionalment, s'han desenvolupat mecanismes per identificar de forma sistemàtica l'exposició agregada i, allà on s'ha estimat necessari, també s'han definit límits a l'exposició relativa, dins del RAF.

Concentració en clients o «grans riscos»

El Grup monitora el compliment dels límits regulatoris (25 % sobre Tier 1 capital) i els llindars d'apetit al risc. Al tancament de l'exercici no hi ha incompliment en els llindars definits.

Concentració geogràfica i per contrapart

Així mateix, el Grup monitora una perspectiva completa de posicions comptables, segregades per producte i emissor/contrapartida, classificades en préstecs i bestretes, valors representatius de deute, instruments de patrimoni, derivats i garanties concedides, que complementa amb la resta de posicions del Grup i dels fons d'inversió i pensió garantits.

A continuació, s'informa del risc per àrea geogràfica:

Concentració per ubicació geogràfica

(Milions d'euros)

	Total	Espanya	Portugal	Resta de la Unió Europea	Amèrica	Resta del món
Bancs centrals i entitats de crèdit	47.197	19.959	3.294	12.701	3.139	8.104
Administracions públiques	148.771	119.067	4.552	19.681	3.269	2.202
Administració central	123.841	98.389	699	19.618	2.941	2.194
Altres administracions públiques	24.930	20.678	3.853	63	328	8
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	24.651	9.206	550	11.586	1.529	1.780
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	186.127	135.589	13.589	19.705	8.604	8.640
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	4.818	4.744	64	2	7	1
Construcció d'obra civil	7.757	5.865	949	95	848	
Resta de finalitats	173.552	124.980	12.576	19.608	7.749	8.639
Grans empreses	114.441	75.654	6.036	18.285	7.037	7.429
Pimes i empresaris individuals	59.111	49.326	6.540	1.323	712	1.210
Resta de llars	175.389	157.543	15.670	691	242	1.243
Habitatges	144.393	128.279	14.073	644	223	1.174
Consum	20.086	18.416	1.583	38	10	39
Altres finalitats	10.910	10.848	14	9	9	30
TOTAL 31-12-2022	582.135	441.364	37.655	64.364	16.783	21.969
TOTAL 31-12-2021	**663.411**	**539.965**	**40.383**	**49.575**	**13.334**	**20.154**
TOTAL 31-12-2020	**430.193**	**336.825**	**36.307**	**34.994**	**10.277**	**11.790**

El detall del risc d'Espanya per comunitats autònomes és el següent:

Concentració per CA

(Milions d'euros)

	Total	Andalusia	Balears	Canàries	Castella - la Manxa	Castella i Lleó	Catalunya	Madrid	Navarra	Comunitat Valenciana	País Basc	Resta *
Bancs centrals i entitats de crèdit	19.959	285			1		410	17.409		491	783	580
Administracions públiques	119.067	1.926	957	1.542	619	1.678	2.036	5.842	191	2.598	632	2.657
Administració central	98.389											
Altres administracions públiques	20.678	1.926	957	1.542	619	1.678	2.036	5.842	191	2.598	632	2.657
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	9.206	163	4	11	2	40	427	7.257	114	201	854	133
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	135.589	9.350	5.037	3.539	2.119	2.414	21.417	64.899	1.812	9.677	3.843	11.482
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	4.744	452	206	186	77	107	1.354	1.666	82	212	246	156
Construcció d'obra civil	5.865	472	179	155	104	124	682	2.772	109	367	211	690
Resta de finalitats	124.980	8.426	4.652	3.198	1.938	2.183	19.381	60.461	1.621	9.098	3.386	10.636
Grans empreses	75.654	1.986	2.816	1.377	357	462	6.768	51.333	678	3.681	1.645	4.551
Pimes i empresaris individuals	49.326	6.440	1.836	1.821	1.581	1.721	12.613	9.128	943	5.417	1.741	6.085
Resta de llars	157.543	23.583	7.132	7.808	4.342	4.746	36.505	33.312	2.994	17.210	4.113	15.798
Habitatges	128.279	18.589	6.042	6.283	3.605	3.868	28.539	28.393	2.451	14.061	3.488	12.960
Consum	18.416	3.039	725	1.126	496	534	4.875	2.956	332	2012	413	1.908
Altres finalitats	10.848	1.955	365	399	241	344	3.091	1.963	211	1.137	212	930
TOTAL 31-12-2022	441.364	35.307	13.130	12.900	7.083	8.878	60.795	128.719	5.111	30.177	10.225	30.650
TOTAL 31-12-2021	539.965	35.465	13.774	13.596	7.555	8.913	57.862	210.395	5.043	31.235	10.511	31.615
TOTAL 31-12-2020	336.825	25.583	8.050	9.696	4.771	5.679	52.481	105.013	5.029	15.851	9.304	19.859

(*) Inclou les comunitats que en conjunt no representen més del 10 % del total

Concentració per sectors econòmics

La concentració per sectors econòmics està subjecta als límits del RAF, diferenciant la posició amb les diferents activitats econòmiques del sector privat empresarial i el finançament al sector públic, així com a les vies de report intern. Particularment, per al sector privat empresarial s'ha establert un límit màxim de concentració en qualsevol sector econòmic, agregant les posicions comptables registrades, excloent-ne l'operativa de tresoreria de repo/depo i cartera mantinguda per negociar.

Tot seguit s'informa de la distribució del crèdit a la clientela per activitat (excloses les bestretes):

Concentració per activitat de préstecs a la clientela – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Total	De què garantia immobiliària	De què resta de garanties reals	Préstecs amb garantia real. Import en llibres sobre import de l'última taxació disponible (*Loan to value*)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administracions públiques	20.212	412	210	147	266	83	65	61
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	7.757	643	594	295	210	168	497	67
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	147.835	24.370	3.031	10.734	8.287	3.991	1.619	2.770
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	4.497	3.910	22	1.287	1.442	724	216	263
Construcció d'obra civil	6.750	572	201	265	214	66	47	181
Resta de finalitats	136.588	19.888	2.808	9.182	6.631	3.201	1.356	2.326
Grans empreses	82.933	6.088	1.788	3.005	1.926	1.183	601	1.161
Pimes i empresaris individuals	53.655	13.800	1.020	6.177	4.705	2.018	755	1.165
Resta de llars	174.823	148.400	906	48.900	48.581	36.965	8.519	6.341
Habitatges	144.391	141.329	283	45.075	46.504	36.028	8.050	5.955
Consum	20.069	2.341	386	1.462	696	313	151	105
Altres finalitats	10.363	4.730	237	2.363	1.381	624	318	281
TOTAL	**350.627**	**173.825**	**4.741**	**60.076**	**57.344**	**41.207**	**10.700**	**9.239**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	*8.282*	*4.749*	*89*	*1.314*	*1.362*	*959*	*579*	*624*

Concentració per activitat de préstecs a la clientela – 31-12-2021
(Milions d'euros)

	Total	De què garantia immobiliària	De què resta de garanties reals	Préstecs amb garantia real import en llibres sobre import de l'última taxació disponible (*Loan to value*)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administracions públiques	20.043	463	227	156	291	114	57	72
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	3.992	560	970	1.255	117	41	51	66
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	143.088	26.823	4.058	13.087	8.640	4.787	1.703	2.664
Resta de llars	175.245	150.197	927	47.649	51.313	36.550	8.468	7.144
TOTAL	**342.368**	**178.043**	**6.182**	**62.147**	**60.361**	**41.492**	**10.279**	**9.946**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	*9.959*	*6.845*	*257*	*1.479*	*1.687*	*1.849*	*991*	*1.096*

Concentració per activitat de préstecs a la clientela – 31-12-2020
(Milions d'euros)

	Total	De què garantia immobiliària	De què resta de garanties reals	Préstecs amb garantia real import en llibres sobre import de l'última taxació disponible (*Loan to value*)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administracions públiques	16.169	401	332	198	200	158	97	80
Altres societats financeres i empresaris individuals (activitat empresarial financera)	2.392	479	227	486	169	49	1	1
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	103.534	21.622	4.241	10.631	7.750	3.830	1.457	2.195
Resta de llars	113.452	95.600	872	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
TOTAL	**235.547**	**118.102**	**5.672**	**42.793**	**42.888**	**27.132**	**6.135**	**4.826**
Promemòria: Operacions de refinançament, refinançades i reestructurades	*5.226*	*4.065*	*79*	*694*	*1.084*	*1.654*	*396*	*316*

Detall de crèdit a la clientela per naturalesa
(Milions d'euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Stage 1	*Stage* 2 + POCI sense deterioramen t	*Stage* 3 + POCI amb deteriora ment	*Stage* 1	*Stage* 2 + POCI sense deteriora ment	*Stage* 3 + POCI amb deteriora ment	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Per naturalesa i situació de les operacions									
Administracions públiques	19.871	318	29	19.612	392	59	15.784	371	22
Altres societats financeres	7.591	172	24	3.852	172	28	2.279	120	3
Crèdit a empreses i empresaris individuals	132.662	14.098	4.821	124.335	17.172	5.387	93.160	9.943	3.035
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	9.498	1.613	656	10.348	1.935	738	8.878	1.472	565
Resta d'empreses i empresaris individuals	123.164	12.485	4.165	113.987	15.237	4.649	84.282	8.471	2.470
Resta de llars	159.243	13.977	5.212	158.413	13.704	7.493	101.611	9.632	5.196
Habitatges	132.184	10.647	3.634	131.553	10.349	5.437	80.177	6.743	3.347
Resta de finalitats	27.059	3.330	1.578	26.860	3.355	2.056	21.434	2.889	1.849
TOTAL	**319.367**	**28.565**	**10.086**	**306.212**	**31.440**	**12.967**	**212.834**	**20.066**	**8.256**

Detall de cobertures de crèdit a la clientela per naturalesa

(Milions d'euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Stage 1	*Stage* 2 + POCI sense deterioramen t	*Stage* 3 + POCI amb deteriora ment	*Stage* 1	*Stage* 2 + POCI sense deteriora ment	*Stage* 3 + POCI amb deteriora ment	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Administracions públiques	(1)		(5)	(1)	(3)	(16)	(2)		(6)
Altres societats financeres	(7)	(3)	(20)	(10)	(7)	(43)	(4)	(4)	(2)
Crèdit a empreses i empresaris individuals	(718)	(586)	(2.442)	(438)	(710)	(2.658)	(566)	(495)	(1.543)
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	(61)	(114)	(345)	(57)	(143)	(376)	(47)	(91)	(253)
Resta d'empreses i empresaris individuals	(657)	(472)	(2.097)	(381)	(567)	(2.282)	(519)	(404)	(1.290)
Resta de llars	(616)	(779)	(2.214)	(517)	(912)	(2.936)	(348)	(565)	(2.074)
Habitatges	(272)	(433)	(1.369)	(132)	(491)	(1.751)	(67)	(250)	(1.221)
Resta de finalitats	(344)	(346)	(845)	(385)	(421)	(1.185)	(281)	(315)	(853)
TOTAL	(1.342)	(1.368)	(4.681)	(966)	(1.632)	(5.653)	(920)	(1.064)	(3.625)
De les quals: determinada individualment		(210)	(1.214)		(170)	(1.196)		(109)	(913)
De les quals: determinada col·lectivament	(1.342)	(1.158)	(3.467)	(966)	(1.462)	(4.457)	(920)	(955)	(2.712)

Detall de crèdit a la clientela per situació d'impagament i tipus

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Per situació d'impagament			
Dels quals: amb impagament inferior a 30 dies o al corrent de pagament	350.847	342.302	235.855
Dels quals: amb impagament de 30 a 60 dies	1.034	953	470
Dels quals: amb impagament de 60 a 90 dies	734	641	383
Dels quals: amb impagament de 90 dies a 6 mesos	886	983	468
Dels quals: amb impagament de 6 mesos a 1 any	1.331	1.308	786
Dels quals: amb impagament durant més d'1 any	3.186	4.432	3.194
Per modalitat de tipus d'interès			
A tipus d'interès fix	126.896	123.051	83.039
A tipus d'interès variable	231.122	227.568	158.117

Concentració per activitat econòmica

Tot seguit s'informa del detall de préstecs i bestretes a empreses no financeres per activitat econòmica, basat en el CNAE de la contrapart:

Concentració per activitat econòmica d'empreses no financeres – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Import en llibres brut	*De què: Stage 3*	Cobertura
Agricultura, ramaderia, silvicultura i pesca	3.079	*168*	(129)
Indústries extractives	556	*16*	(12)
Indústria manufacturera	24.676	*630*	(525)
Subministrament d'energia elèctrica, gas, vapor i aire condicionat	10.476	*123*	(115)
Subministrament d'aigua	1.765	*9*	(16)
Construcció	11.314	*501*	(471)
Comerç a l'engròs i al detall	20.006	*704*	(540)
Transport i emmagatzematge	12.650	*284*	(330)
Hostaleria	8.891	*518*	(244)
Informació i comunicacions	4.724	*109*	(87)
Activitats financeres i d'assegurances	13.506	*59*	(98)
Activitats immobiliàries	14.027	*286*	(257)
Activitats professionals, científiques i tècniques	7.210	*403*	(284)
Activitats administratives i serveis auxiliars	4.472	*103*	(81)
Administració pública i defensa; seguretat social obligatòria	1.563		(13)
Educació	659	*31*	(26)
Activitats sanitàries i de serveis socials	1.767	*28*	(36)
Activitats artístiques, recreatives i d'entreteniment	1.194	*184*	(82)
Altres serveis	4.033	*157*	(219)
TOTAL	146.568	*4.313*	(3.565)

Concentració per qualitat creditícia

La metodologia aplicada per a l'assignació de qualitat creditícia es basa en:

- Instruments de renda fixa: en funció del criteri regulatori bancari derivat de la regulació CRD IV i CRR de requeriments de capital, pel qual, si es disposa de més de dues avaluacions creditícies, s'escull el segon millor *rating* d'entre les avaluacions disponibles. En aquest context, per exemple, a 31 de desembre de 2022 i 2021, el *rating* del deute sobirà espanyol se situa en A-. El 2020 se situava en A.
- Cartera de crèdit: homologació de les classificacions internes a la metodologia *Standard & Poor's*.

Tot seguit, s'informa de la concentració del risc per qualitat creditícia de les exposicions de risc de crèdit associades a instruments de deute per al Grup, al final de l'exercici:

Concentració per qualitat creditícia – 31-12-2022

(Milions d'euros)

	Grup (exgrup assegurador)										Grup assegurador**		
	AF a cost amortitzat					AF mantinguts per negociar – VRD	AF no destinats a negociació* – VRD	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	Garanties financeres, compromisos de préstec i altres compromisos concedits			AF mantinguts per negociar – VRD	AF disponibles per a la venda	Préstecs i partides per cobrar – VRD
	Préstecs i bestretes a la clientela				VRD									
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	POCI					*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3			
AAA/AA+/AA/AA-	17.060	9			9.575			2.689	13.297	9			1.807	
A+/A/A-	43.744	96			38.146	24		6.656	11.899	19		25	35.835	145
BBB+/BBB/BBB-	79.277	747			6.827	43		2.162	41.934	218	1	1	10.896	119
«INVESTMENT GRADE»	**140.081**	**852**			**54.548**	**67**		**11.507**	**67.130**	**246**	**1**	**26**	**48.538**	**264**
Correcció de valor per	(545)	(13)							(12)					
BB+/BB/BB-	68.996	6.692	1		488			74	33.018	2.627	16		142	
B+/B/B-	17.700	10.980	28						6.497	2.091	4			
CCC+/CCC/CCC-	842	4.319	106		18			1	309	474	4			
Sense qualificació	93.957	5.719	9.486	468	22.694	119	6	9	48.345	483	920		30	
«NON-INVESTMENT GRADE»	**181.495**	**27.710**	**9.621**	**468**	**23.200**	**119**	**6**	**84**	**88.169**	**5.675**	**944**		**172**	
Correcció de valor per	(799)	(1.355)	(4.459)	(222)	(15)				(83)	(70)	(382)			
TOTAL	**320.232**	**27.194**	**5.162**	**246**	**77.733**	**186**	**6**	**11.591**	**155.299**	**5.921**	**945**	**26**	**48.710**	**264**

Concentració per qualitat creditícia – 31-12-2021

(Milions d'euros)

	Grup (exgrup assegurador)										Grup assegurador**		
	AF a cost amortitzat					AF mantinguts per negociar – VRD	AF no destinats a negociació* – VRD	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	Garanties financeres, compromisos de préstec i altres compromisos concedits			AF mantinguts per negociar – VRD	AF disponibles per a la venda	Préstecs i partides per cobrar – VRD
	Préstecs i bestretes a la clientela				VRD									
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	POCI					*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3			
AAA/AA+/AA/AA-	16.982	37			3.286			60	11.105	25			1.710	
A+/A/A-	42.943	630			53.528	147		11.751	10.497	77		109	52.681	
BBB+/BBB/BBB-	72.642	1.766			6.600	174		2.848	33.698	318		2	7.882	61
«INVESTMENT GRADE»	**132.567**	**2.433**			**63.414**	**321**		**14.659**	**55.300**	**420**		**111**	**62.273**	**61**
Correcció de valor per	(299)	(77)			(1)			(1)	(16)	(2)				
BB+/BB/BB-	64.773	8.193	2		517			79	31.555	1.711			166	
B+/B/B-	19.821	11.082	34						7.158	2.136	3			
CCC+/CCC/CCC-	1.354	3.742	181		114				317	515	6			
Sense qualificació	89.854	5.989	12.062	689	4.176	98	5	20	43.535	764	997		41	72
«NON-INVESTMENT GRADE»	**175.802**	**29.006**	**12.279**	**689**	**4.807**	**98**	**5**	**99**	**82.565**	**5.126**	**1.006**		**207**	**72**
Correcció de valor per	(668)	(1.555)	(5.571)	(82)	(14)				(79)	(53)	(311)			
TOTAL	**307.402**	**29.807**	**6.708**	**607**	**68.206**	**419**	**5**	**14.757**	**137.865**	**5.546**	**1.006**	**111**	**62.480**	**133**

VRD: Valors representatius de deute; AF: actius financers

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

(**) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor *(Unit-links)*.

Concentració per qualitat creditícia – 31-12-2020

(Milions d'euros)

	Grup (exgrup assegurador)											Grup assegurador**		
	AF a cost amortitzat					AF mantinguts per negociar – VRD	AF no destinats a negociació* – VRD	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	Garanties financeres, compromisos de préstec i altres compromisos concedits			AF mantinguts per negociar – VRD	AF disponibles per a la venda	Préstecs i partides per cobrar – VRD
	Préstecs i bestretes a la clientela				VRD									
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	POCI					*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.541	86			394	10		61	14.684	24			1.083	
A+/A/A-	26.560	757			16.272	458		13.788	9.629	116		463	53.921	15
BBB+/BBB/BBB-	29.818	1.125			5.641	256	1	3.876	22.818	251		82	6.393	61
«INVESTMENT GRADE»	**85.919**	**1.968**			**22.307**	**724**	**1**	**17.725**	**47.131**	**391**		**545**	**61.397**	**76**
Correcció de valor per deteriorament	(292)	(73)						(1)	(7)	(3)				
BB+/BB/BB-	40.931	5.047	1				46	124	18.975	1.407			211	
B+/B/B-	11.935	6.235	19						4.708	1.186	5			
CCC+/CCC/CCC-	505	2.070	58		47				240	310	64			
Sense qualificació	74.985	4.746	8.178		2.327	77	5	47	29.734	325	590		35	113
«NON-INVESTMENT GRADE»	**128.356**	**18.098**	**8.256**		**2.374**	**77**	**51**	**171**	**53.657**	**3.228**	**659**		**246**	**113**
Correcció de valor per deteriorament	(628)	(991)	(3.625)		(11)				(50)	(27)	(106)			
TOTAL	**213.355**	**19.002**	**4.631**		**24.670**	**801**	**52**	**17.895**	**100.788**	**3.619**	**659**	**545**	**61.643**	**189**

VRD: Valors representatius de deute; AF: actius financers

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

(**) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (*Unit-links*).

Concentració per risc sobirà

La posició en deute sobirà del Grup està subjecta a la política general d'assumpció de riscos, que assegura que la totalitat de les posicions preses estiguin alineades amb el perfil de risc objectiu:

- La posició en deute públic, autonòmic i local queda adscrita als límits generals establerts sobre el risc de concentració i de país. En concret, s'estableixen procediments de control periòdics que impedeixen assumir noves posicions en països en què es manté una alta concentració de risc, llevat d'aprovació expressa del nivell d'autorització competent.
- Per a la renda fixa, s'ha establert un marc que regula les característiques en termes de solvència, liquiditat i ubicació geogràfica de totes les emissions de renda fixa i qualsevol altra operació de naturalesa anàloga que impliqui per al seu comprador desembossament d'efectiu i assumpció del risc de crèdit propi del seu emissor o del col·lateral associat. Aquest control s'efectua en la fase d'admissió del risc i durant tota la vida de la posició en cartera.
- Les posicions en deute públic de la sala de tresoreria queden adscrites al marc de control i límits de l'àmbit de risc de mercat.

El risc de les exposicions, directes o avalades, de risc sobirà se supervisa de forma contínua en consideració a la informació pública disponible, entre la qual hi ha el *rating* d'agències públiques. A tancament del 2022, totes aquestes exposicions estan avalades per sobirans amb una qualificació creditícia de BBB o millor, i no s'estima requeriment de cobertura per a aquestes exposicions.

D'altra banda, tal com es detalla en el quadre «Exposició màxima al risc de crèdit» de la Nota 3.4.1, no hi ha correccions de valor significatives de valors representatius de deute.

Tot seguit, es presenta el valor en llibres de la informació rellevant en relació amb l'exposició al risc sobirà per al Grup:

Exposició al risc sobirà – 31-12-2022

(Milions d'euros)

		Grup (exgrup assegurador)					Grup assegurador**	
País/Organisme supranacional	Venciment residual	AF a cost amortitzat	AF mantinguts per negociar	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	AF no destinats a negociació *	PF mantinguts per negociar – Posicions curtes	AF disponibles per a la venda	AF mantinguts per negociar
Espanya	Menys de 3 mesos	6.802	1				576	
	Entre 3 mesos i 1 any	5.256	15	3.396	50	(13)	974	25
	Entre 1 i 2 anys	10.689	1	2.040			3.341	
	Entre 2 i 3 anys	14.651		182			1.912	
	Entre 3 i 5 anys	10.544	1	944			4.938	
	Entre 5 i 10 anys	20.710	5	82		(15)	11.701	
	Més de 10 anys	8.778					16.400	
	TOTAL	**77.430**	**23**	**6.644**	**50**	**(28)**	**39.842**	**25**
Itàlia	Entre 3 mesos i 1 any							
	Entre 3 mesos i 1 any						609	
	Entre 1 i 2 anys			283			272	
	Entre 2 i 3 anys	423					56	
	Entre 3 i 5 anys	252					398	
	Entre 5 i 10 anys	3.179	4	527			1.090	
	Més de 10 anys						2.953	
	TOTAL	**3.854**	**4**	**810**			**5.378**	
Portugal	Menys de 3 mesos	9						
	Entre 3 mesos i 1 any	566					51	
	Entre 1 i 2 anys	15					7	
	Entre 2 i 3 anys	370		276			45	1
	Entre 3 i 5 anys	398					71	
	Entre 5 i 10 anys	1.270					141	
	Més de 10 anys	733						
	TOTAL	**3.361**		**276**			**315**	**1**

Exposició al risc sobirà – 31-12-2022

(Milions d'euros)

		Grup (exgrup assegurador)					Grup assegurador**	
País/Organisme supranacional	Venciment residual	AF a cost amortitzat	AF mantinguts per negociar	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	AF no destinats a negociació *	PF mantinguts per negociar – Posicions curtes	AF disponibles per a la venda	AF mantinguts per negociar
EUA	Menys de 3 mesos							
	Entre 1 i 2 anys	140					212	
	Entre 2 i 3 anys	139						
	Entre 3 i 5 anys	187						
	Entre 5 i 10 anys			2.242				
	TOTAL	466		2.242			212	
França	Menys de 3 mesos							
	Entre 3 mesos i 1 any	97						
	Entre 2 i 3 anys	52						
	Entre 5 i 10 anys	1.924						
	TOTAL	2.073						
Japó	Menys de 3 mesos							
	Entre 3 mesos i 1 any	121						
	Entre 3 i 5 anys	358						
	Entre 5 i 10 anys	251						
	TOTAL	730						
Unió Europea	Menys de 3 mesos							
	Entre 1 i 2 anys	16						
	Entre 3 i 5 anys	1.017		263				
	Entre 5 i 10 anys	1.867						
	Més de 10 anys			128				
	TOTAL	2.900		391				
Resta	Menys de 3 mesos	2					2	
	Entre 3 mesos i 1 any	2		2		(10)	1	
	Entre 1 i 2 anys							
	Entre 2 i 3 anys	39					2	
	Entre 3 i 5 anys						26	
	Entre 5 i 10 anys	286					37	
	Més de 10 anys	74					14	
	TOTAL	403		2		(10)	82	
TOTAL		91.217	27	10.365	50	(38)	45.827	26
De què: Valors representatius de deute		*66.514*	*27*	*10.365*	*50*		*45.827*	*26*

AF: Actius financers; PF: Passius financers; VR: valor raonable

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats

(**) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (*Unit-links*).

Exposició al risc sobirà – 31-12-2021

(Milions d'euros)

	Grup (exgrup assegurador)					Grup assegurador**	
País/Organisme supranacional	AF a cost amortitzat	AF mantinguts per negociar	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	AF no destinats a negociació *	PF mantinguts per negociar – Posicions curtes	AF disponibles per a la venda	AF mantinguts per negociar
Espanya	74.973	128	11.817	65	(120)	52.943	110
Itàlia	3.183	118	939		(119)	6.618	
Portugal	3.550		438			377	1
Resta	1.216					54	
TOTAL	**82.922**	**246**	**13.194**	**65**	**(239)**	**59.992**	**111**
De què: Valors representatius de deute	*63.106*	*246*	*13.194*	*65*		*59.992*	*111*

AF: Actius financers; PF: Passius financers; VR: valor raonable

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats.

(**) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (*Unit-links*).

Exposició al risc sobirà – 31-12-2020
(Milions d'euros)

	Grup (exgrup assegurador)					Grup assegurador**	
País/Organis-me Supranacional	AF a cost amortitzat	AF mantinguts per negociar	AF a VR amb canvis en un altre resultat global	AF no destinats a negociació *	PF mantinguts per negociar – Posicions curtes	AF disponibles per a la venda	AF mantin-guts per negociar
Espanya	32.183	442	13.966	84	(224)	51.613	345
Itàlia	1.088	22	1.552		(20)	6.273	
Portugal	3.311	152	654		(5)	374	179
Resta	583					61	
TOTAL	**37.165**	**616**	**16.172**	**84**	**(249)**	**58.321**	**524**
De què: valors representatius de deute	*21.165*	*616*	*16.172*	*84*		*58.321*	*524*

AF: Actius financers; PF: Passius financers; VR: valor raonable

(*) Obligatòriament a valor raonable amb canvi en resultats

(**) No s'inclouen els actius financers designats a valor raonable amb canvi en resultats, en recollir, principalment, les inversions lligades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc d'inversió és assumit pel prenedor (*Unit-links*).

Informació relativa al finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes

Tot seguit es presenta la informació rellevant sobre el finançament destinat a la promoció immobiliària, l'adquisició d'habitatge i els actius adquirits en pagament de deutes.

Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària

A continuació, es detalla el finançament destinat a construcció i promoció immobiliària, incloses les promocions efectuades per no promotors, negoci a Espanya:

Finançament destinat a la construcció i promoció immobiliària
(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Import total	*De què: dubtosos*	Import total	*De què: dubtosos*	Import total	*De què: dubtosos*
Import brut	4.824	*274*	5.708	*364*	5.467	*380*
Correccions de valor per deteriorament	(244)	*(152)*	(280)	*(162)*	(234)	*(142)*
VALOR EN LLIBRES	**4.580**	***122***	**5.428**	***202***	**5.233**	***238***
Excés de l'exposició bruta sobre l'import màxim recuperable de les garanties eficaces	943	*147*	922	*123*	858	*125*
Promemòria: Actius fallits	*1.885*		*1.999*		*1.969*	
Promemòria: Préstecs a la clientela, excloent-ne les Administracions públiques (negocis a Espanya) (import en els llibres)	*293.745*		*293.289*		*193.667*	

Es presenta a continuació la distribució per tipus de garantia del finançament destinat a promotors i promocions, incloses les promocions efectuades per no promotors, negoci a Espanya:

Finançament destinat a promotors i promocions per tipus de garantia
(Milions d'euros)

	Import brut		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Sense garantia hipotecària	**620**	**621**	**548**
Amb garantia hipotecària	**4.204**	**5.087**	**4.919**
Edificis i altres construccions acabats	2.911	3.429	3.294
Habitatge	1.958	2.313	2.250
Resta	953	1.116	1.044
Edificis i altres construccions en construcció	952	1.240	1.251
Habitatge	811	1.101	1.158
Resta	141	139	93
Sòl	341	418	374
Sòl urbà consolidat	156	156	193
Resta de sòl	185	262	181
TOTAL	4.824	5.708	5.467

A continuació, es detallen les garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària, que recull el màxim nivell d'exposició al risc de crèdit, sent l'import que hauria de pagar el Grup si s'executés la garantia.

Garanties financeres
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Garanties financeres concedides en relació amb la construcció i promoció immobiliària	**210**	**446**	**105**
Import registrat en el passiu del balanç			

Tot seguit es facilita informació sobre les garanties rebudes de les operacions de finançament a la promoció immobiliària en funció de la classificació del risc d'insolvència del client:

Garanties rebudes en garantia d'operacions de promoció immobiliària *
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Valor de les garanties reals *	**11.921**	**13.574**	**12.454**
De què: garanteix riscos dubtosos	*622*	*758*	*738*

(**) És l'import màxim de les garanties reals eficaces que pot considerar-se per al càlcul del deteriorament, és a dir, el valor raonable estimat dels immobles segons l'última taxació disponible o l'actualització d'aquesta feta sobre la base del que preveu la normativa d'aplicació vigent. Així mateix, s'hi inclouen els garanties reals restants, com ara el valor actual de les garanties pignoratives en la data, sense incloure-hi per tant les garanties personals.

Finançament a les llars destinat a l'adquisició d'habitatge

El detall dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges, negoci a Espanya, així com el finançament anual concedit per a l'adquisició d'habitatges procedents de regularitzacions creditícies al final d'aquests exercicis, és el següent:

Préstecs concedits per al finançament a compradors d'habitatge procedent de regularitzacions creditícies
(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Finançament concedit anual	330	210	166
Percentatge mitjà finançat	93 %	92 %	94 %

El desglossament a aquestes dates dels crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges amb garantia hipotecària segons el percentatge que suposa el risc total sobre l'import de l'última taxació disponible (LTV) és el següent:

Crèdits a les llars per a l'adquisició d'habitatges per LTV *
(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Import brut	*De què: dubtós*	Import brut	*De què: dubtós*	Import brut	*De què: dubtós*
Sense hipoteca immobiliària	1.077	*10*	1.125	*12*	639	*8*
Amb hipoteca immobiliària, per rangs de LTV**	124.018	*3.176*	125.824	*4.777*	73.220	*2.775*
LTV ≤ 40 %	37.543	*373*	36.757	*405*	21.989	*221*
40 % < LTV ≤ 60 %	40.068	*560*	42.911	*653*	26.826	*386*
60 % < LTV ≤ 80 %	31.475	*630*	30.582	*863*	17.441	*560*
80 % < LTV ≤ 100 %	7.238	*514*	6.964	*833*	3.747	*520*
LTV > 100 %	7.694	*1.099*	8.610	*2.023*	3.217	*1.088*
TOTAL	125.095	*3.186*	126.949	*4.789*	73.859	*2.783*

(*) Inclou el finançament per a l'adquisició d'habitatges atorgat per les filials Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) i Corporación Hipotecaria Mutual.

(**) LTV calculat segons les últimes taxacions disponibles. S'actualitzen per a les operacions dubtoses d'acord amb la normativa en vigor.

Risc de contrapartida generat per l'operativa en derivats, operacions amb compromís de recompra, préstec de valors i operacions amb liquidació diferida

Seguiment i mesurament del risc de contrapartida

El risc de contrapartida és el risc de crèdit generat per l'operativa de derivats i de finançament de valors (*security financing transactions).* Quantifica les pèrdues derivades del potencial incompliment per part de la contrapart i abans de la liquidació definitiva dels fluxos de caixa.

Al Grup, la concessió de noves operacions que comportin l'assumpció de risc de contrapartida disposa d'un marc intern aprovat pel Comitè Global del Risc, que permet la presa ràpida de decisions tant per a l'entorn de contrapartides financeres com per a la resta.

En el cas d'operacions amb entitats financeres, el Grup disposa d'un marc intern específic en què es recull la metodologia utilitzada per a la concessió de línies. L'exposició màxima autoritzada de risc de crèdit amb una entitat es determina, fonamentalment, en funció dels *ratings* de les entitats i l'anàlisi dels seus estats financers. Aquest marc també inclou el model de determinació de límits i càlcul de consum de risc per a Entitats de Contrapartida Central (ECC).

En l'operativa amb la resta de les contrapartides, inclosos els clients detallistes, l'aprovació de les operacions de derivats vinculades a una sol·licitud d'actiu (cobertura del risc de tipus d'interès de préstecs) es fa juntament amb l'aprovació de l'operació d'actiu. La resta de les operacions subjectes a risc de contrapartida no necessiten aprovació explícita, sempre que el consum no superi el límit del risc assignat a aquesta contrapartida. En cas contrari, se sol·licita el seu estudi individual. L'aprovació d'operacions correspon a les àrees de riscos encarregades de l'anàlisi i l'admissió del risc de crèdit.

La definició dels límits de risc de contrapartida es complementa amb els límits interns de concentració, principalment risc país i grans exposicions.

El risc de contrapartida relatiu a les **operacions de derivats** va associat quantitativament al seu risc de mercat. La quantitat deguda per la contrapart s'ha de calcular en funció del valor de mercat de les operacions contractades i el seu valor potencial futur (possible evolució del seu valor en una situació extrema de preus de mercat, d'acord amb la sèrie històrica). L'exposició creditícia equivalent per derivats s'entén com la màxima pèrdua potencial durant la vida de les operacions en què el banc podria incórrer si la contrapartida fes *default* en qualsevol moment futur. Per al seu càlcul, el Grup aplica la simulació de Montecarlo, amb efecte cartera i compensació de posicions (si correspon) amb un interval de confiança del 95 %, a partir de models estocàstics que tenen en compte la volatilitat del subjacent i totes les característiques de les operacions.

En **operacions amb pacte de recompra i préstecs de valors**, l'exposició per risc de contrapartida en el Grup es calcula com la diferència entre el valor de mercat dels títols/efectiu cedits a la contrapartida i el valor de mercat de l'efectiu/títols rebuts com a col·lateral, tenint en compte els ajustos de volatilitat aplicables en cada cas.

En el càlcul de l'exposició de derivats, repos i préstecs de valors es té en compte l'efecte mitigador de les garanties reals rebudes en virtut dels Contractes Marc de Col·lateral.

En general, la metodologia de càlcul de l'exposició per risc de contrapartida descrita anteriorment s'aplica tant en el moment de l'admissió de noves operacions com en els càlculs recurrents dels dies posteriors.

En l'entorn de **contrapartides financeres**, el control del risc de contrapartida del Grup es fa mitjançant un sistema integrat que permet conèixer, en temps real, el límit d'exposició disponible amb qualsevol contrapartida, producte i termini. Per a la **resta de les contrapartides**, el control de risc de contrapartida es fa en aplicacions d'àmbit corporatiu, en què resideixen tant els límits de les línies de risc de derivats (en cas d'haver-n'hi) com l'exposició creditícia dels derivats i les operacions amb pacte de recompra.

Polítiques de cobertura i tècniques de mitigació del risc de contrapartida

Les principals polítiques i tècniques de mitigació del risc de contrapartida utilitzades com a part de la gestió diària de les exposicions a entitats financeres suposen la utilització de:

- Contractes ISDA / CMOF. Contractes marc estandarditzats per a l'empara de l'operativa global de derivats amb una contrapart. Tenen en compte explícitament al seu clausulat la possibilitat de compensar els fluxos de cobrament i pagament pendents entre les parts per a tota l'operativa de derivats coberta per aquests.
- Annex CSA (ISDA) / Annex III (CMOF). Són acords pels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral (habitualment un dipòsit d'efectiu) com a garantia per cobrir la posició neta de risc de contrapartida originada pels productes derivats contractats entre elles. En el càlcul de la garantia a intercanviar es tenen en compte les clàusules de compensació incloses en els contractes ISDA o CMOF.
- Contractes GMRA / CME / GMSLA. Són acords pels quals les parts es comprometen a lliurar un col·lateral com a garantia per cobrir la posició neta de risc de contrapartida originada per les operacions amb compromís de recompra o préstec de valors, calculada com la desviació que es pugui produir entre el valor de l'import meritat per la compravenda simultània de títols i el valor de mercat actual d'aquests.
- Clàusules *break-up*. Disposicions en els contractes de derivats que permeten, a partir d'un determinat termini de la vida de l'operació, la seva resolució anticipada per decisió lliure d'una de les parts. Permeten mitigar el risc de contrapartida, ja que redueixen la durada efectiva de les operacions subjectes a aquesta clàusula.
- Sistemes de liquidació lliurament contra pagament. Permet eliminar el risc de liquidació amb una contrapart, atès que la compensació i la liquidació de l'operació es fan simultàniament i de forma inseparable. És especialment rellevant el sistema de liquidació *Continuous Linked Settlement* (CLS, per les sigles en anglès), que permet al Grup assegurar l'entrega contra pagament quan hi ha fluxos simultanis de cobrament i pagament en diferents divises.
- Entitats de Contrapartida Central (ECC). La utilització d'ECC en l'operativa de derivats i de finançament de valors permet mitigar el risc de contrapartida associat, ja que aquestes entitats fan funcions d'interposició per compte propi entre les dues entitats que intervenen en l'operació, assumint el risc de contrapartida.

El Reglament EMIR i la seva modificació EMIR-REFIT estableixen una sèrie d'obligacions per a tots els inversors que negociïn contractes de derivats. Cal destacar l'ús obligatori d'una Entitat de Contrapartida Central autoritzada quan es negociïn certs contractes de derivats o la notificació a registres d'operacions autoritzats o reconeguts per ESMA de tots els contractes de derivats que es negociïn.

Per a contrapartides no financeres, les tècniques de mitigació de risc de contrapartida suposen la utilització de: contractes ISDA/CMOF, CSA/Annex III del CMOF i puntualment clàusules *break-up*, així com la pignoració de garanties financeres i l'ús d'avals emesos per contrapartides de millor qualitat creditícia que la contrapartida original de l'operació.

El Grup té signats contractes de col·lateral principalment amb entitats financeres. Amb freqüència diària en la majoria dels casos, es fa la quantificació del risc mitjançant la valoració a preus de mercat de totes les operacions vives subjectes a l'acord marc de col·lateral, i la comparació d'aquest import amb la garantia actual rebuda/lliurada. Això implica la modificació, si escau, del col·lateral que haurà de lliurar la part deutora. En el cas hipotètic d'una baixada de *rating* del Grup, l'impacte sobre les garanties reals no seria significatiu perquè la majoria dels contractes de col·laterals no preveu franquícies relacionades amb la qualificació creditícia externa del Grup.

Risc associat a la cartera de participades

El risc associat a les participacions accionarials (o «participades») forma part del risc de crèdit per a les inversions que no estan classificades en la cartera mantinguda per negociar. Més concretament, el Catàleg Corporatiu de Riscos ho té en compte com una partida específica de risc de crèdit que reflecteix la pèrdua potencial, en un horitzó a mitjà i llarg termini, generada pels moviments desfavorables dels preus de mercat, el deteriorament del valor, la concentració, el país d'emissió o la il·liquiditat de les posicions que formen la cartera de les Participacions Accionarials de les societats del Grup CaixaBank.

El tractament metodològic per al consum de capital de cada participació dependrà de: i) la **classificació comptable** de la participació, per a les participacions classificades en la cartera a valor raonable amb canvis en un altre resultat global, el càlcul es fa a priori mitjançant el model intern de VaR; i ii) l'**estratègia de permanència**, per a aquelles participacions on hi ha una estratègia de permanència o vinculació en la seva gestió a llarg termini, el risc de crèdit és el més rellevant, per la qual cosa s'aplica l'enfocament PD/LGD quan sigui possible.

Si no es compleixen els requisits per a la utilització dels mètodes anteriors o no es disposa d'informació suficient, s'aplica el mètode simple de ponderació de risc, d'acord amb la regulació actual. Sens perjudici de l'anterior, per a certs casos fixats en la regulació, corresponents a participacions financeres significatives, el consum de capital estarà sotmès a deduccions de recursos propis o una ponderació fixa del 250 %.

En termes de gestió, es duu a terme un control i anàlisi financera de les principals participades mitjançant especialistes dedicats en exclusiva a monitorar l'evolució de les dades econòmiques i financeres, així com entendre i alertar davant de canvis normatius i dinàmiques competitives als països i sectors on operen aquestes participades. Aquests analistes també s'encarreguen de mantenir la interlocució amb els departaments de Relació amb Inversors de les participades cotitzades i recullen la informació necessària, inclosos informes de tercers (p. ex., bancs d'inversió o agències de *rating*), per tenir una perspectiva global de possibles riscos en el valor de les participacions.

Com a norma general en les participacions més rellevants, aquests analistes actualitzen de forma recurrent tant les previsions com les dades reals de la contribució de les participades en el compte de resultats i en patrimoni net (en els casos que correspongui). En aquests processos, es comparteix amb l'Alta Direcció una perspectiva sobre els valors borsaris, la perspectiva dels analistes (recomanacions, preus objectiu, *ratings*, etc.) sobre les empreses cotitzades, que faciliten un contrast recurrent amb el mercat.

Mesures de suport COVID-19

En el context específic de la COVID-19, CaixaBank ha complementat les moratòries legislatives mitjançant altres acords principalment d'índole sectorial. Totes aquestes moratòries van vèncer el març del 2022.

Destaca també l'esforç fet per garantir el desplegament de les línies d'avals de l'ICO (Institut de Crèdit Oficial), que CaixaBank amplia mitjançant línies de circulant i línies de finançament especials, entre altres.

En el cas de Portugal, BPI també ha aplicat les seves mesures extraordinàries pròpies per fer front a l'impacte de la COVID-19, aprovades a l'empara del Decret llei 10-J/2020, emès pel govern portuguès. Aquestes mesures tenen en compte actuacions de naturalesa similar a les descrites anteriorment en l'àmbit espanyol.

Els avals atorgats per l'ICO compleixen la definició de contractes de garantia financera. En conseqüència, no s'han alterat els criteris de l'entitat per al registre comptable de les garanties financeres rebudes, i es prenen en consideració únicament a l'efecte de calcular la pèrdua esperada de l'operació. No obstant això, s'han tingut en compte les particularitats específiques d'aquests avals per determinar en quin moment, d'acord amb el que estableix la NIIF 9, es produeix la transferència substancial dels riscos i beneficis a l'ICO que permet donar de baixa de balanç el percentatge del principal avalat de les operacions dubtoses per raó de morositat.

El cost de la garantia financera rebuda s'ha considerat com un cost incremental directament atribuïble a les operacions, per la qual cosa suposa la meritació d'una taxa d'interès efectiu més baixa de l'operació, i no s'ha registrat cap tipus de subvenció ni ajuda pública, ni reconegut cap efecte fiscal en virtut de NIC 12.

A continuació, s'inclou el detall de les operacions de finançament de garantia pública (import en llibres):

Detall de finançament amb garantia pública
(Milions d'euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Espanya (ICO)	Portugal	Total	Espanya (ICO)	Portugal	Total	Espanya (ICO)	Portugal	Total
Administracions públiques	**7**		**7**	**9**		**9**	**6**		**6**
Societats no financeres i empresaris individuals (activitat empresarial no financera)	**16.802**	**1.459**	**18.261**	**20.644**	**1.109**	**21.753**	**12.634**	**551**	**13.185**
Construcció i promoció immobiliària (inclòs el sòl)	75	4	79	94	2	96	41	1	42
Construcció d'obra civil	1.371	112	1.483	1.692	82	1.774	974	36	1.010
Resta de finalitats	15.356	1.343	16.699	18.858	1.025	19.883	11.619	514	12.133
Grans empreses	3.685	37	3.722	4.612	44	4.656	2.686	26	2.712
Pimes i empresaris individuals	11.671	1.306	12.977	14.246	981	15.227	8.933	488	9.421
TOTAL	16.809	1.459	18.268	20.653	1.109	21.762	12.640	551	13.191
De què: procedents de la combinació de negocis amb Bankia, SA (Nota 7)				*8.700*					

Un 34 % del total de préstecs amb l'aval de l'ICO ja s'ha amortitzat; de la resta, un 98 % està amortitzant principal a 31 de desembre de 2022. Un 4,2 % dels crèdits ICO està classificat en *stage 3.* El saldo viu en *stage* 3 inclou els dubtosos subjectius, és a dir, dubtosos per raons diferents de l'impagament > 90 dies sobre el total de préstecs concedits i comptes de crèdit disposats.

3.4.2. Risc actuarial

Descripció general

El marc normatiu europeu de referència per a les entitats asseguradores, conegut com Solvència II, es trasllada a l'ordenament jurídic espanyol a través de la Llei 20/2015 i el Reial Decret 1060/2015, coneguts, respectivament, com LOSSEAR i ROSSEAR. Aquest marc es complementa pels estàndards tècnics aprovats per la Comissió Europea (ITS), els quals són d'aplicació directa, i les directrius publicades per EIOPA (Autoritat Europea d'Assegurances i Pensions de Jubilació), les quals han estat adoptades per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions (DGSFP) com a pròpies.

En línia amb la Directiva Europea de Solvència II, el risc actuarial es defineix al Catàleg Corporatiu de Riscos com el risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves i l'evolució real d'aquestes.

El risc actuarial és inherent a l'activitat de subscripció de productes d'assegurances, que dins el Grup CaixaBank se centralitza en el subgrup de societats encapçalat per VidaCaixa. A través de VidaCaixa, el Grup s'exposa al risc actuarial per moviments desfavorables dels factors de risc de mortalitat, longevitat, discapacitat i morbiditat, catastròfic, caiguda i despeses.

De forma addicional a l'activitat subscriptora, el risc actuarial també s'origina arran dels compromisos per pensions de prestació definida de les companyies del Grup amb els seus empleats. A CaixaBank els riscos inherents a aquests acords es transfereixen per a la seva gestió en el Grup VidaCaixa a través de la formalització de contractes d'assegurança, mentre que en els compromisos de prestació definida d'empleats del Banco BPI s'instrumentalitzen a través d'un Fons de Pensions gestionat per BPI Vida i Pensões, societat del Grup VidaCaixa.

La gestió d'aquest risc té com a objectiu mantenir la capacitat de pagament dels compromisos amb els assegurats, optimitzar el marge tècnic i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts al RAF.

Cicle del risc actuarial

Seguiment i mesurament del risc actuarial

Els riscos actuarials assumits arran de l'activitat de subscripció de contractes d'assegurances de vida es gestionen de manera conjunta amb els riscos inherents que sorgeixen dels actius financers adquirits per a la seva cobertura.

Amb l'objectiu d'assegurar una adequada gestió dels riscos, el Grup disposa de la Política corporativa de gestió dels riscos financeroactuarials, en què s'estableixen els principis generals, el marc de govern, el marc de control i el marc de *reporting* d'informació aplicables a totes les societats del Grup amb exposició a aquests riscos. De forma addicional, les societats del Grup VidaCaixa disposen de polítiques i marcs de gestió dels riscos financeroactuarials propis que serveixen com a desenvolupament de la Política corporativa.

La gestió del risc actuarial establert en aquestes polítiques persegueix l'estabilitat a llarg termini dels factors actuarials que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança subscrits. Dins els factors de risc actuarials destaquen els riscos de mortalitat i longevitat en els rams d'assegurances de vida, en què VidaCaixa incorpora en la seva gestió un model intern parcial segons la metodologia que estableix la Directiva de Solvència II, que es presenta anualment a l'Òrgan Regulador. El model es basa en dades d'experiència històrica i permet disposar d'una visió més ajustada del perfil de riscos del col·lectiu assegurat mateix.

En aquest sentit, la Política de subscripció i constitució de reserves de VidaCaixa identifica per a cada línia de negoci els diferents paràmetres utilitzats per a l'acceptació del risc, la seva gestió, el seu mesurament, la seva tarifació i, finalment, per a la valoració i constitució de les reserves de les pòlisses constituïdes sota el procés de subscripció. També s'identifiquen els procediments operatius generals utilitzats per a la subscripció i per a la constitució de reserves.

Els sistemes de mesurament del risc actuarial, a partir dels quals es fa la quantificació i avaluació de la suficiència de les provisions tècniques pòlissa a pòlissa, estan integrats en la gestió del negoci assegurador. D'aquesta manera, les operatives de producció, sigui quin sigui el canal, es registren en els sistemes a través de les diferents aplicacions de contractació, de gestió de prestacions i de càlcul de provisions (com ara TAV per a assegurances individuals i ACO o Avanti per a col·lectius). La gestió i el control de les inversions que donen suport a l'activitat asseguradora de la companyia es duen a terme mitjançant les aplicacions de gestió d'inversions. Totes les aplicacions comptabilitzen de manera automàtica en les aplicacions de suport comptable.

En el marc d'aquests sistemes integrats i automatitzats hi ha una sèrie d'aplicacions que fan tasques de suport a la gestió. Destaquen aquelles per al tractament de dades i que s'encarreguen de l'elaboració d'informació per a *reporting* i gestió de riscos. Així mateix, disposa d'un *Datamart* de riscos i solvència, com a eina de suport per al compliment de tots els requeriments establerts per la Directiva de Solvència II.

En relació amb el risc de tipus d'interès, el Grup, a través de la seva companyia asseguradora VidaCaixa, limita la seva exposició mitjançant l'aplicació de les tècniques d'immunització financera previstes a les disposicions de la DGSFP.

Per al risc de crèdit i liquiditat incorregut en l'activitat asseguradora, el Grup disposa de marcs de gestió del risc en què s'estableixen uns nivells mínims de qualitat creditícia i de diversificació (vegeu a la Nota 3.4.1 de forma segmentada l'estructura de riscos de l'activitat asseguradora en aquests àmbits).

Mitigació del risc actuarial

Un dels elements de què disposa el grup per mitigar el risc actuarial assumit consisteix a transferir part del risc a altres entitats, mitjançant contractes de reassegurança. Per fer-ho, el Grup, i concretament la seva companyia asseguradora, disposa de la Política de reassegurança, actualitzada amb una freqüència mínima anual, que identifica el nivell de transferència de risc, considerant el perfil de riscos dels contractes d'assegurança directa, així com la tipologia, idoneïtat i funcionament dels diferents acords de reassegurança.

Mitjançant l'ús de la reassegurança, un assegurador pot reduir el risc, estabilitzar la solvència, utilitzar el capital disponible de forma més eficient i expandir la seva capacitat de subscripció. No obstant això, i independentment de la reassegurança obtinguda, l'assegurador continua sent contractualment responsable del pagament de tots els sinistres als prenedors.

El Grup CaixaBank, a través del Grup VidaCaixa, estableix en la Política de reassegurança:

- L'estratègia i els principis generals que han de regir en la gestió de la reassegurança.
- Els marcs de govern, gestió, control i informació de la reassegurança.

En aquest sentit, el Grup VidaCaixa estableix límits de tolerància basats en els criteris que han de regir en la selecció de les entitats reasseguradores i el risc retingut màxim.

3.4.3. Risc estructural de tipus

Risc estructural de tipus d'interès

Risc considerat com l'efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats a la cartera de negociació.

La gestió d'aquest risc per part del Grup pretén i) optimitzar el marge financer i ii) preservar el valor econòmic del balanç, considerant en tot moment les mètriques i els llindars del Marc d'Apetit al Risc pel que fa a volatilitat del marge financer i sensibilitat de valor.

L'anàlisi d'aquest risc es duu a terme considerant un conjunt ampli d'escenaris de tipus de mercat i té en compte l'impacte de totes les possibles fonts de risc estructural de tipus d'interès, és a dir: risc de GAP (amb els seus components de risc de repreu i risc de corba), risc de base i risc d'opcionalitat. En el cas del risc d'opcionalitat, es tenen en compte l'opcionalitat automàtica, relacionada amb l'evolució dels tipus d'interès, i l'opcionalitat de comportament dels clients, que no només depèn dels tipus d'interès.

En el mesurament del risc de tipus d'interès el Grup aplica les millors pràctiques de mercat i les recomanacions dels reguladors i estableix llindars de risc sobre mètriques relacionades amb el marge d'interessos i el valor econòmic del seu balanç tenint en compte la seva complexitat.

Aquestes mesures poden ser estàtiques o dinàmiques:

Mesuraments estàtics: són mesuraments estàtics els que no utilitzen per construir-se hipòtesis de nou negoci i estan referenciats a una situació puntual.

- **Gap estàtic:** mostra la distribució contractual de venciments i revisions de tipus d'interès, en una data determinada, de les masses sensibles de balanç o fora de balanç. L'anàlisi gap es basa en la comparació dels imports d'actius que es revisen o vencen en un determinat període i els imports de passius que es revisen o vencen en aquell mateix període.
- **Valor econòmic del Balanç:** es calcula com la suma de l'i) valor raonable del net dels actius i passius sensibles als tipus d'interès dins de balanç, ii) el valor raonable dels productes fora de balanç (derivats), més iii) el net del valor comptable de les partides d'actius i passius no sensibles als tipus d'interès.
- **Sensibilitat del valor econòmic:** es reavalua, per als diferents escenaris d'estrès establerts pel Grup, el valor econòmic de les masses sensibles dins i fora de balanç i, per diferència, respecte al valor econòmic calculat amb els tipus de mercat actuals, s'obté, de forma numèrica, la sensibilitat de valor en els diferents escenaris utilitzats. Sobre aquesta mesura de sensibilitat i per a determinats escenaris de tipus d'interès, el Grup defineix uns llindars de risc que suposen límits per a la gestió del seu valor econòmic.
- VaR: es calcula el Value at Risk de la cartera de FVOCI, amb un històric de 10 anys, horitzó temporal d'1 mes i un grau de confiança del 99 %, incloent-hi risc de tipus d'interès i risc de diferencials de crèdit.

Mesuraments dinàmics: parteixen de la posició del balanç en una data determinada i, a més, tenen en compte el nou negoci. Per tant, a part de considerar les posicions actuals de balanç i fora de balanç, incorporen les previsions de creixement del pressupost del Grup.

- **Projeccions del marge d'interessos:** El Grup fa projeccions per replicar el marge financer futur (a 1, 2 i 3 anys) sota diversos escenaris de tipus d'interès. L'objectiu és conèixer el marge financer projectat segons les corbes actuals de mercat, les previsions d'evolució del negoci i les previsions d'emissions majoristes i de compra o venda de cartera, així com preveure com variaria aquest marge en funció de diferents escenaris de tipus d'interès estressats.

  La projecció del marge d'interessos depèn de supòsits i hipòtesis no només sobre la corba de tipus d'interès futurs, sinó també sobre el comportament dels clients (prepagaments en préstecs i cancel·lacions anticipades d'imposicions a termini fix), sobre el venciment dels comptes a la vista i sobre l'evolució futura del negoci del Grup.

- **Volatilitat del marge d'interessos:** La diferència existent entre aquests marges financers (marge per a un escenari de pujada o baixada o canvis de pendent respecte al marge de l'escenari base) en relació amb el marge financer de l'escenari base ens dona la mesura de sensibilitat o volatilitat del marge.

  Sobre aquesta mesura de sensibilitat, i per a determinats escenaris de tipus d'interès, el Grup defineix uns llindars de risc que suposen límits per a la gestió del marge d'interessos.

Els quadres següents mostren, mitjançant un gap estàtic, la distribució de venciments i revisions de tipus d'interès de les masses sensibles del balanç del Grup, sense tenir en compte, si escau, els ajustos per valoració ni les correccions de valor, al tancament de l'exercici:

Matriu de venciments i revaloracions del balanç amb sensibilitat als tipus d'interès

(Milions d'euros)

	=< 1 any	1-2 anys	2-3 anys	3-4 anys	4-5 anys	> 5 anys	Total
ACTIU							
Interbancari i bancs centrals	28.621	680		227	250	250	30.028
Crèdit a la clientela	255.471	28.190	15.720	9.811	7.857	35.134	352.183
Cartera de Renda Fixa	26.172	4.083	6.670	7.334	5.794	35.994	86.046
TOTAL ACTIU	**310.264**	**32.953**	**22.390**	**17.372**	**13.901**	**71.378**	**468.257**
PASSIU							
Interbancari i bancs centrals	38.454	883	87	40	170	43	39.676
Dipòsits de la clientela	209.466	59.262	12.079	7.402	7.404	91.432	387.045
Emissions	11.930	7.497	13.245	6.239	6.252	10.824	55.987
TOTAL PASSIU	**259.850**	**67.642**	**25.411**	**13.681**	**13.826**	**102.299**	**482.708**
DIFERÈNCIA ACTIU MENYS PASSIU	**50.414**	**(34.689)**	**(3.021)**	**3.691**	**75**	**(30.921)**	**(14.451)**
Cobertures	(65.462)	10.698	25.855	4.508	19.099	5.570	270
DIFERÈNCIA TOTAL	**(15.048)**	**(23.991)**	**22.834**	**8.199**	**19.174**	**(25.351)**	**(14.183)**

A continuació, es presenta la sensibilitat del marge d'interessos i del valor econòmic de les masses sensibles del balanç per a un escenari de pujada i baixada de tipus d'interès instantani de 100 punts bàsics:

Sensibilitat de tipus d'interès

(% incremental respecte a l'escenari base / tipus implícits de mercat)

	+100 PB	-100 PB
Marge d'interessos (1)	4,44 %	(4,22 %)
Valor patrimonial de les masses sensibles de balanç (2)	(0,3 %)	(0,61 %)

(1) Sensibilitat a 1 any del marge d'interessos de les masses sensibles de balanc.
(2) Sensibilitat del valor econòmic base de les masses sensibles de balanc sobre Tier 1.

Pel que fa a les eines i els sistemes de mesurament, s'obté informació rellevant al nivell de transacció de les operacions del balanç sensible del Grup a partir de cadascuna de les aplicacions informàtiques que gestionen els diferents productes. A partir d'aquesta informació es preparen bases de dades amb un cert grau d'agregació, per accelerar els càlculs sense perdre qualitat ni fiabilitat en la informació.

L'aplicació de gestió d'actius i passius es parametritza per recollir adequadament les especificitats financeres dels productes del balanç, incorporant models de comportament dels clients en funció d'informació històrica, per exemple en els models de prepagaments. A més, l'eina s'alimenta amb el creixement pressupostat en la planificació financera (volums, productes i marges) i amb informació dels diferents escenaris de mercat (corbes de tipus d'interès i de canvi) per fer una estimació adequada dels riscos. En aquesta eina es fa el mesurament dels gaps estàtics, les projeccions del marge d'interessos i el càlcul del valor econòmic del Grup.

Com a mesures de mitigació del risc estructural de tipus d'interès, el Grup duu a terme una gestió activa, contractant en els mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el balanç mateix, derivades de la complementarietat de la sensibilitat a variacions dels tipus d'interès de les operacions d'actiu i de passiu efectuades amb els clients o altres contrapartides. A 31 de desembre de 2022,

CaixaBank utilitza cobertures com a estratègia per mitigar la seva exposició i preservar el valor econòmic del balanç. Les cobertures més significatives en el balanç del banc són cobertures de préstecs, cobertures d'emissions, cobertures de comptes a la vista i a BPI cobertures de dipòsits a termini. Les més rellevants són les cobertures d'emissions que s'estructuren com a macrocobertures de valor raonable.

El risc de tipus d'interès de balanç assumit pel Grup és inferior als nivells considerats com a significatius segons la normativa actual.

Risc estructural de tipus de canvi

El risc estructural de tipus de canvi respon al risc potencial en el valor de les masses afectes davant de moviments dels tipus de canvi.

El Grup manté en el seu balanç actius i passius en moneda estrangera principalment com a conseqüència de la seva activitat comercial i les seves participacions en divisa, a més dels actius o passius en moneda estrangera originats com a conseqüència de la gestió que fa el Grup per mitigar el risc de tipus de canvi.

El contravalor en euros del conjunt d'actius i passius en moneda estrangera en el balanç del Grup és el següent:

Posicions en moneda estrangera

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista	662	542	538
Actius financers mantinguts per negociar	1.964	4.806	391
Actius financers amb canvis en un altre resultat global	2.666	353	393
Actius financers a cost amortitzat	22.803	18.351	13.494
Participacions	150	124	87
Resta actius	(3.983)	1.103	115
TOTAL ACTIU EN MONEDA ESTRANGERA	**24.262**	**25.279**	**15.018**
Passius financers a cost amortitzat	14.114	10.716	8.729
Dipòsits	11.028	8.885	7.773
Bancs centrals	660	918	652
Entitats de crèdit	4.864	1.894	1.807
Clientela	5.504	6.073	5.314
Valors representatius de deute emesos	2.462	1.718	867
Altres passius financers	624	113	89
Resta passius	1.770	4.976	(244)
TOTAL PASSIU EN MONEDA ESTRANGERA	**15.884**	**15.692**	**8.485**

El Grup manté operativa de cobertura del risc de canvi que pot fer a través de la contractació d'operacions de comptat o de derivats financers que mitiguen el risc de les posicions d'actius i passius de balanç, però l'import nominal dels quals no queda reflectit de manera directa en el balanç, sinó en comptes per ordre de derivats financers. La gestió es fa segons la premissa de minimitzar els riscos de tipus de canvi assumits en l'activitat comercial, fet que explica la reduïda exposició del Grup a aquest risc de mercat.

Les petites posicions romanents en moneda estrangera del balanç comercial i de l'activitat tresorera es mantenen majoritàriament davant d'entitats de crèdit i en divises de primera línia. Les metodologies utilitzades per a la quantificació són les mateixes i s'apliquen juntament amb els mesuraments de risc propis del conjunt de l'activitat tresorera.

Tot seguit es presenta el detall per moneda dels epígrafs principals del balanç:

Detall per moneda de les principals partides del balanç – 31-12-2022

(Milions d'euros)

	Efectiu *	AF mantinguts per negociar	AF amb canvis en OCI	AF a cost amortitzat	PF a cost amortitzat	Resta passius
USD	258	1.153	2.251	16.041	10.516	477
JPY	127	3		194	324	9
GBP	34	719	3	3.273	1.926	597
PLN (Zloty	115	10		1.042	392	627
CHF	15	1		203	253	(2)
CAD	14	139		1.167	104	90
Resta	99	(61)	412	883	599	(28)
TOTAL	662	1.964	2.666	22.803	14.114	1.770

AF: Actius financers; PF: Passius financers

(*) Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

A causa de la reduïda exposició al risc de tipus de canvi, i considerant les cobertures existents, la sensibilitat del valor econòmic del balanç no és significativa.

Reforma IBOR

Les autoritats reguladores financeres a escala mundial han promogut durant els últims anys l'abandonament gradual dels IBOR i la seva substitució per nous índexs lliures de risc, cosa que ha portat a la necessitat d'una transició dels antics LIBOR als nous índexs recomanats pels grups de treball establerts a les diferents jurisdiccions.

Des dels primers pronunciaments dels reguladors, el Grup ha adoptat una posició activa tant externament, participant en el Grup de Treball dels *Risk Free Rates* (RFR) per a la zona euro, com en l'àmbit intern, on ha establert un projecte de transició d'índexs dotat d'una robusta estructura de govern per atendre les necessitats reguladores, financeres, comercials i tècniques derivades de la transició d'índexs.

El projecte de transició d'índexs ha comptat amb un grup de treball intern per gestionar els diferents riscos a què potencialment està exposat el Grup com a conseqüència d'aquesta transició:

- risc de litigi sobre productes, serveis i contractes referenciats a taxes que desapareixeran,
- riscos operacionals derivats de la necessitat de canvis tecnològics, de processos i controls operatius,
- riscos legals en la remediació de contractes existents o altra documentació,
- riscos financers i comptables per la utilització i el canvi a nous índexs en instruments i metodologies comptables i de valoració,
- riscos reputacionals de conducta davant el trasllat de la reforma i els seus impactes als grups d'interès i, en especial, a clients.

El Grup té una elevada exposició a l'índex EURIBOR que no es veu afectada per la transició, mentre que aquest índex, després d'una reforma de la seva metodologia duta a terme durant un *phase-in* en els dos últims trimestres de 2019, ha rebut el suport dels supervisors i reguladors i compleix plenament la regulació d'índexs.

El Grup utilitza l'EURIBOR en hipoteques, préstecs, dipòsits i emissions de deute, així com en una gran varietat d'instruments derivats. No obstant això, tant el grup de treball de la zona Euro com les autoritats europees recomanen que tots els contractes referenciats a EURIBOR incloguin clàusules de substitució en cas d'un eventual cessament futur de l'EURIBOR que es basin en els nous índexs RFR per a l'Euro, és a dir, en estructures temporals dels €STR. Així, doncs, el grup està incorporant aquests *fallbacks* en tots els contractes referenciats a EURIBOR.

Finalment, pel que fa als índexs LIBOR, l'exposició en el Grup es pot considerar no material, atès l'escàs volum d'actius i passius referenciats a aquests índexs. No obstant això, cal destacar que la transició dels LIBOR GBP, CHF, JPY i EUR es va completar de forma satisfactòria a l'inici de l'any 2022. En el cas del LIBOR USD, el més representatiu en termes d'exposició, la data de cessament dels terminis 1M, 3M, 6M i 12M és el juny del 2023. Actualment, la nova producció indexada en USD, GBP, JPY i CHF ja es fa vinculada a les diferents estructures dels respectius *Risk-free-Rates* de cada moneda (SOFR, SONIA, TONA i SARON).

Tot seguit, es recull l'import en llibres d'instruments financers referenciats als índexs subjectes a la Reforma IBOR:

Detall d'instruments financers referenciats a índexs subjectes a la reforma IBOR – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Préstecs i avançaments	Valors representatius de deute	Dipòsits	Valors representatius de deute emesos	Derivats – Actiu	Derivats – Passiu
Referenciat a LIBOR						
USD	10.059	6		913	1.230	995
TOTAL	**10.059**	**6**		**913**	**1.230**	**995**

A continuació, es recull l'import nominal dels instruments de cobertura referenciats a índexs subjectes a la Reforma IBOR:

Detall d'instruments de cobertura referenciats a índexs subjectes a la reforma IBOR – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Libor USD	Resta
Cobertures a valor raonable	719	
Cobertures de flux d'efectiu	1.224	
TOTAL	**1.943**	

3.4.4. Risc de liquiditat i finançament

Descripció general

El risc de liquiditat i finançament es refereix al dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

El Grup gestiona aquest risc amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, mantenint-se en qualsevol moment dins el RAF. Els principis estratègics per complir l'objectiu de gestió de liquiditat són:

- Sistema de gestió de liquiditat descentralitzat en tres unitats (subgrup CaixaBank, subgrup BPI i CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.), en què hi ha segregació de funcions per assegurar la gestió òptima i el control i seguiment dels riscos.
- Manteniment d'un nivell eficient de fons líquids per fer front als compromisos adquirits, per al finançament dels plans de negoci i per al compliment de les exigències regulatòries.
- Gestió activa de la liquiditat amb un seguiment continu dels actius líquids i de l'estructura de balanç.
- Sostenibilitat i estabilitat com a principis de l'estratègia de fonts de finançament, assentada en i) estructura de finançament basada principalment en dipòsits de la clientela i ii) finançament en mercats de capitals que complementa l'estructura de finançament.

L'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament s'articula a través de:

- Identificació dels riscos de liquiditat rellevants per al Grup i les seves unitats de gestió de liquiditat;
- Formulació dels principis estratègics que el Grup ha de seguir en la gestió de cadascun d'aquests riscos;
- Delimitació de mètriques rellevants per a cadascun d'aquests riscos;
- Fixació de llindars d'apetit, tolerància, incompliment/referència i, si escau, *recovery* en el RAF;
- Establiment de procediments de gestió i control per a cadascun d'aquests riscos, que inclouen mecanismes de monitoratge sistemàtic intern i extern;
- Definició d'un marc de *stress testing* i un Pla de Contingència de Liquiditat, que permet garantir la gestió del risc de liquiditat en situacions de crisi moderada i greu; i
- Un marc dels plans de recuperació, en què es formulen escenaris i mesures per a una situació de més estrès.

Amb caràcter particular, el Grup manté estratègies específiques en matèria de: i) gestió de la liquiditat intradia; ii) gestió de la liquiditat a curt termini; iii) gestió de les fonts de finançament/concentracions; iv) gestió dels actius líquids i v) gestió dels actius col·lateralitzats. Així mateix, el Grup té procediments per minimitzar els riscos de

liquiditat en condicions d'estrès mitjançant i) la detecció primerenca de les circumstàncies que la puguin generar; ii) minimització dels impactes negatius i iii) gestió activa per superar la potencial situació de crisi.

Mitigació del risc de liquiditat

A partir dels principis esmentats a l'apartat anterior, s'elabora el Pla de Contingència, en què es defineix un pla d'acció per a cadascun dels escenaris de crisi establerts, es detallen mesures d'àmbit comercial, institucional i de comunicació per fer front a aquesta mena de situacions i es preveu la possibilitat d'utilitzar la reserva de liquiditat o fonts de finançament extraordinàries. En cas que es produeixi una situació d'estrès, el coixí d'actius líquids es gestionarà amb l'objectiu de minimitzar el risc de liquiditat.

Entre les mesures habilitades per a la gestió del risc de liquiditat i amb sentit d'anticipació destaquen:

- Delegació de la Junta General d'Accionistes o, si escau, del Consell d'Administració per emetre, segons la naturalesa del tipus d'instrument.
- Disponibilitat de diverses línies obertes amb i) l'ICO, sota línies de crèdit – mediació, ii) el Banc Europeu d'Inversions (BEI) i iii) el *Council of Europe Development Bank* (CEB). A més, es disposa d'instruments de finançament amb el BCE, en el qual es tenen dipositades garanties que permeten obtenir liquiditat de manera immediata:

Disponible en pòlissa de crèdit BCE
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Valor garanties lliurades com a col·lateral	**77.674**	**89.345**	**72.139**
CaixaBank	71.550	83.424	66.498
BPI	6.124	5.921	5.641
Disposat	**(15.620)**	**(80.752)**	**(49.725)**
TLTRO III – CaixaBank*	(15.178)	(75.890)	(45.305)
TLTRO III – BPI*	(442)	(4.862)	(4.420)
Interessos de garanties disposades	**230**	**951**	**122**
Interessos de garanties disposades – CaixaBank	240	951	122
Interessos de garanties disposades – BPI	(10)		
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÒLISSA BCE	62.283	9.544	22.536

(*) Els interessos meritats del finançament pres de TLTRO III a 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020 són de 402, 746 i 288 milions d'euros, respectivament. El valor «interessos de garanties disposades» és el càlcul que fa el Banc d'Espanya / Banco de Portugal a l'efecte de la valoració de les garanties disposades a la pòlissa. En el càlcul del disponible a la pòlissa de 31 de desembre de 2020 i 2021 Banco de Portugal no computava els interessos de les garanties disposades en el càlcul del disponible

El Grup CaixaBank ha amortitzat el 2022 un saldo de TLTRO III de 65.132 milions d'euros, dels quals 13.495 milions d'euros corresponen a amortitzacions ordinàries i 51.637 milions d'euros a amortitzacions anticipades, quedant un finançament pendent a tancament d'any de 15.620 milions d'euros.

En les operacions de finançament de política monetària de durada determinada TLTRO III hi ha uns tipus d'interès de finançament preferencial condicionats al compliment de variacions del crèdit admissible durant períodes determinats.

Cal destacar que tant a CaixaBank com a BPI s'ha obtingut un creixement net positiu del crèdit elegible durant el període octubre 2020 – desembre 2021, permetent a ambdues entitats prolongar al període juny 2021 – juny 2022 l'aplicació d'un tipus preferencial al TLTRO adoptat (tipus de la facilitat de dipòsit menys 50 punts bàsics).

- Manteniment de programes d'emissió per tal d'escurçar els terminis de formalització en l'emissió de valors al mercat.

Capacitat d'emissió de deute – 31-12-2022
(Milions d'euros / Milions de dòlars)

	Divisa	Capacitat total d'emissió	Total emès
Programa de Renda fixa (CNMV 21-07-2022) CaixaBank	EUR	20.000	
Programa EMTN («Euro Medium Term Note») CaixaBank (Irlanda 20-04-2022)	EUR	30.000	23.044
Programa EMTN («Euro Medium Term Note») BPI (Luxemburg 17-11-2022)	EUR	7.000	1.850
Programa U.S. MTN («U.S. Medium Term Note») CaixaBank (Irlanda 28-02-2022)	USD	5.000	
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 02-12-2022)	EUR	3.000	330
Programa de Mortgage Covered Bonds de BPI (CMVM Portugal 25-11-2021) (*)	EUR	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público de BPI (CMVM Portugal 16-11-2021) (*)	EUR	2.000	600

(*) Programes en procés de renovació.

- Capacitat d'emissió de títols garantits

Capacitat d'emissió de cèdules – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Capacitat d'emissió *	Total emès
Cèdules hipotecàries	43.075	59.571
Cèdules territorials	11.584	4.500

(*) En el càlcul de la capacitat d'emissió s'hi incorpora el coixí de liquiditat. La capacitat d'emissió sense tenir compte el coixí de liquiditat és de 42.322 per a Cèdules hipotecàries i d'11.584 per a Cèdules territorials.

Després de l'entrada en vigor el juliol de 2022 del nou marc normatiu RDL 24/2021 i la conseqüent caiguda de la sobrecol·lateralització mínima a mantenir, la capacitat d'emissió durant l'any ha crescut en 28.454 milions d'euros i s'ha segregat un coixí d'actius líquids per 790 milions d'euros (requisit inexistent a tancament de 2021).

- Per facilitar la sortida en els mercats a curt termini, es disposa actualment de:
  - Línies interbancàries amb un important nombre d'entitats (nacionals i internacionals) i bancs centrals.
  - Línies d'operació amb pacte de recompra amb diverses contrapartides nacionals i estrangeres.
  - Accés a Cambres de Contrapartida Central per a l'operativa d'operacions amb pacte de recompra (LCH SA – París, MeffClear i EUREX – Frankfurt).
- El Pla de Contingència i el *Recovery Plan* tenen en compte un ampli ventall de mesures que permeten generar liquiditat en situacions de crisi de diversa naturalesa. Entre aquestes s'hi inclouen potencials emissions de deute *secured i unsecured*, recursos al mercat repo, etc. Per a totes se n'avalua la viabilitat davant diversos escenaris de crisi i es descriuen els passos necessaris per a la seva execució i el termini d'execució previst.

Situació de liquiditat

Tot seguit es presenta un detall de la composició dels actius líquids del Grup sota els criteris establerts per a la determinació dels actius líquids d'elevada liquiditat per al càlcul de la ràtio LCR (HQLA) i actius disponibles en pòlissa no considerats HQLAS:

Actius líquids *
(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Valor de mercat	Import ponderat aplicable	Valor de mercat	Import ponderat aplicable	Valor de mercat	Import ponderat aplicable
Actius Level 1	93.888	93.850	166.473	166.466	94.315	94.280
Actius Level 2A	363	308	182	155	344	292
Actius Level 2B	1.664	905	1.338	669	1.590	795
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS D'ALTA QUALITAT (HQLAS)	**95.915**	**95.063**	**167.993**	**167.290**	**96.249**	**95.367**
Actius disponibles en pòlissa no considerats HQLAS		43.947		1.059		19.084
TOTAL ACTIUS LÍQUIDS		**139.010**		**168.349**		**114.451**

(*) Actius afectes per al càlcul de la ràtio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*). Correspon a actius disponibles d'elevada qualitat per fer front a les necessitats de liquiditat en un horitzó de 30 dies sota un escenari d'estrès.

Tot seguit es presenten les ràtios de liquiditat i finançament per al Grup:

Ràtios LCR i NSFR
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Actius líquids d'alta qualitat – HQLA (numerador)	95.063	167.290	95.367
Sortides d'efectiu netes totals (denominador)	48.911	49.743	34.576
Sortides d'efectiu	60.823	62.248	42.496
Entrades d'efectiu	11.912	12.505	7.920
RÀTIO LCR (COEFICIENT DE COBERTURA DE LIQUIDITAT) (%) (1)	**194 %**	**336 %**	**276 %**
RÀTIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	**142 %**	**154 %**	**145 %**

(1) LCR: ràtio regulatòria que té com a objectiu el manteniment d'un nivell adequat d'actius disponibles d'alta qualitat per fer front a les necessitats de liquiditat a un horitzó de 30 dies, en un escenari d'estrès que considera una crisi combinada del sistema financer i de nom.
Segons el Reglament Delegat (UE) 2015/61 de la Comissió, de 10 d'octubre de 2014 (i la seva modificació en el Reglament Delegat (UE) 2018/1620 de la Comissió, de 13 de juliol de 2018 i en el Reglament Delegat 2022/876 (UE) de la Comissió, de 10 de febrer de 2022), pel qual es completa el Reglament (UE) n. 575/2013 del Parlament Europeu i del Consell pel que fa al requisit de cobertura de liquiditat aplicable a les entitats de crèdit. El mínim regulatori de la ràtio LCR és del 100 %.

(2) NSFR – Ràtio regulatòria d'estructura de balanç que mesura la relació entre la quantitat de finançament estable disponible (ASF) i la quantitat de finançament estable requerit (RSF). El finançament estable disponible es defineix com la proporció dels recursos propis i aliens que es pot esperar que siguin estables durant l'horitzó temporal considerat d'un any. La quantitat de finançament estable requerit per una institució es defineix en funció de les característiques de liquiditat i venciments residuals dels seus diversos actius i de les seves posicions de balanç.
El Reglament (UE) 2019/876 del Parlament Europeu i del Consell, de 20 de maig de 2019, va entrar en vigor el juny del 2021 i estableix el mínim regulatori per a la ràtio NSFR en el 100 %.

Tot seguit es presenten els principals *ratings* de qualificació creditícia:

Ratings de qualificació creditícia CaixaBank

	Ràting emissor						
	Deute a llarg termini	Deute a curt termini	Perspectiva	Deute sènior preferent	Data d'avaluació	*Rating* cèdules hipotecàries	Data última revisió cèdules hipotecàries
S&P Global	A–	A-2	Estable	A–	25-04-2022	AA+	26-01-2023
Fitch *Ratings*	BBB+	F2	Estable	A–	30-06-2022		
Moody's	Baa1	P-2	Estable	Baa1	16-02-2022	Aa1	04-11-2022
DBRS	A	R-1 (low)	Estable	A	29-03-2022	AAA	13-01-2023

En el cas de *downgrade* de la qualificació creditícia actual, es requereix l'entrega de col·laterals addicionals a determinades contrapartides o bé hi ha clàusules de reemborsament anticipat. Tot seguit es presenta el detall de l'impacte en la liquiditat derivat de reduccions d'1, 2 i 3 esglaons («*notches*»):

Sensibilitat de la liquiditat a variacions en la qualificació creditícia

(Milions d'euros)

	Rebaixa d'1 esglaó	Rebaixa de 2 esglaons	Rebaixa de 3 esglaons
Operacions de productes derivats / repos (contractes CSA / GMRA / GMSLA) *	4	11	25
Dipòsits adquirits amb entitats de crèdit *			712

(*) Els saldos presentats són acumulats per a cada reducció de qualificació.

Asset encumbrance – Actius rebuts i lliurats en garantia

A continuació, es detallen els actius que garanteixen determinades operacions de finançament i aquells que estan lliures de càrregues:

Actius que garanteixen operacions de finançament i actius lliures de càrrega

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Valor en llibres d'actius comprome-sos	Valor en llibres d'actius no compromesos	Valor en llibres d'actius compromesos	Valor en llibres d'actius no compromesos	Valor en llibres d'actius compromesos	Valor en llibres d'actius no compromesos
Instruments de patrimoni		1.710		1.998		1.849
Valors representatius de deute *	22.514	67.002	37.644	45.744	8.040	35.377
dels quals: bons garantits			*7*	*1*	*6*	*3*
dels quals: bons de titulització d'actius	*10*	*68*	*57*	*59*		*70*
dels quals: emeses per Administracions públiques	*21.330*	*59.979*	*35.030*	*41.485*	*6.801*	*31.152*
dels quals: emeses per societats financeres	*913*	*3.867*	*2.128*	*1.582*	*910*	*1.451*
dels quals: emeses per societats no financeres	*262*	*3.088*	*422*	*2.617*	*323*	*2.701*
Altres actius **	81.650	360.264	125.793	396.082	90.339	249.081
dels quals: préstecs i partides a cobrar	*81.650*	*301.075*	*125.793*	*327.427*	*84.841*	*207.968*
TOTAL	104.164	428.976	**163.437**	**443.824**	**98.379**	**286.307**

(*) Correspon principalment a actius cedits en operativa de cessió temporal d'actius i d'operacions de finançament del BCE.

(**) Correspon principalment a actius aportats com a garantia de bons de titulització, cèdules hipotecàries i territorials. Aquestes emissions s'utilitzen principalment en operativa d'emissions a mercat i com a garantia en operacions de finançament del BCE.

A continuació, es detallen els actius rebuts en garantia, segregant els que estan lliures de càrrega d'aquells que estan compromesos, garantint operacions de finançament:

Actius que garanteixen operacions de finançament i actius lliures de càrrega
(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	VR d'actius compromesos	VR d'actius no compromesos	VR d'actius compromesos	VR d'actius no compromesos	VR d'actius compromesos	VR d'actius no compromesos
Col·lateral rebut *	3.892	23.365	8.820	22.576	2.631	13.573
Instruments de patrimoni						
Valors representatius de deute	3.885	20.401	8.816	19.990	2.627	12.240
Altres garanties rebudes	7	2.964	4	2.586	5	1.333
Valors representatius de deute propis diferents de bons garantits o bons de titulització d'actius propis **		250		333		249
Bons garantits i de titulització d'actius propis emesos i no pignorats ***		58.152		18.075		25.815
TOTAL	3.892	81.767	8.820	40.984	2.631	39.637

(*) Correspon principalment a actius rebuts en operativa d'adquisició temporal d'actius, operacions de préstec de valors i garanties rebudes per derivats.
(**) Autocartera de deute sènior.
(***) Correspon a autocartera emesa de titulitzacions i *covered bonds* (hipotecari / sector públic).
VR: valor raonable

A continuació, es recull la ràtio d'actius col·lateralitzats:

Ràtio d'actius col·lateritzats
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Actius i col·lateral rebut compromès («numerador»)	**108.056**	**172.257**	**101.010**
Instruments de patrimoni			
Valors representatius de deute	26.399	46.459	10.667
Préstecs i partides a cobrar	81.650	125.793	84.846
Altres actius	7	5	5.497
Total actius + Total actius rebuts («denominador»)	**560.398**	**638.656**	**400.891**
Instruments de patrimoni	1.710	1.998	1.849
Valors representatius de deute	113.802	112.193	58.285
Inversió creditícia	382.725	453.220	292.814
Altres actius	62.161	71.245	47.943
RÀTIO ACTIUS COL·LATERALITZATS	19,28 %	26,97 %	25,20 %

Durant l'any 2022, la ràtio d'actius col·lateralitzats ha disminuït respecte a la ràtio del 2021, amb una reducció de la ràtio de 7,69 punts percentuals, a causa principalment de la reducció del saldo pres de finançament TLTRO III.

A continuació, es recull la relació entre els passius garantits i els actius que els garanteixen:

Passius garantits

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Passius coberts, passius contingents o títols cedits	Actius, garanties rebudes i autocartera emesa *	Passius coberts, passius contingents o títols cedits	Actius, garanties rebudes i autocartera emesa *	Passius coberts, passius contingents o títols cedits	Actius, garanties rebudes i autocartera emesa *
Passius financers	70.951	99.335	145.829	167.307	81.018	96.135
Derivats	11.650	12.246	7.576	8.236	6.216	6.491
Dipòsits	39.175	54.772	113.567	131.141	58.621	70.457
Emissions	20.126	32.317	24.686	27.930	16.181	19.187
Altres fonts de	4.992	8.721	4.277	4.950	4.379	4.875
TOTAL	75.943	108.056	150.106	172.257	85.397	101.010

(*) Llevat de cèdules i bons de titulització compromesos

Termini residual de les operacions

A continuació, es presenta el detall per terminis de venciments dels saldos sense tenir en compte, si escau, els ajustos per valoració ni les correccions de valor, de determinats epígrafs del balanç, en un escenari de condicions de normalitat de mercats:

Termini residual de les operacions – 31-12-2022

(Milions d'euros)

	A la vista	< 3 mesos	3 - 12 mesos	1 - 5 anys	> 5 anys	Total
Interbancari actiu		25.500	3.105	1.173	250	30.028
Préstecs i bestretes – Clientela	1.095	30.573	63.846	139.896	110.483	345.893
Valors representatius de deute		4.060	12.954	32.883	36.150	86.046
AF afectes al negoci assegurador – Valors representatius de deute		652	1.542	11.127	35.389	48.710
TOTAL ACTIU	1.095	60.133	79.905	173.952	146.883	461.967
Interbancari passiu	1	13.103	14.402	12.048	123	39.676
PF – Dipòsits de la clientela	128.790	17.340	63.336	86.147	91.432	387.045
PF – Valors representatius de deute emesos	8	3.203	5.924	35.718	11.134	55.987
Passius afectes al negoci assegurador	509	1.053	4.327	16.304	43.461	65.654
TOTAL PASSIU	128.799	33.646	83.662	133.913	102.689	482.708
Dels quals emissions majoristes netes d'autocartera i multicedents		*3.750*	*2.625*	*25.676*	*21.131*	*53.182*
De què altres passius financers per arrendament operatiu		*5*	*27*	*138*	*1.438*	*1.608*
Disponibles per tercers		5.366	14.948	46.550	45.936	112.800

AF: Actius financers; PF: Passius Financers

Nota: s'hi inclouen els prepagaments

Els venciments de les operacions es projecten en funció del seu termini contractual i residual, considerant hipòtesis de renovació dels actius o passius. En el cas de comptes a la vista, sense un venciment contractual definit, s'apliquen els models interns de comportament del Grup. Per tal d'avaluar el gap negatiu en el curt termini cal considerar els aspectes següents:

- El Grup disposa d'un finançament detallista elevat, estable i de renovació probable.
- Existeixen garanties addicionals disponibles amb el Banc Central Europeu i capacitat de generar nous dipòsits instrumentalitzats mitjançant la titulització d'actius i l'emissió de cèdules hipotecàries o territorials.

El càlcul no considera hipòtesis de creixement, per la qual cosa s'ignoren les estratègies internes de captació neta de liquiditat, especialment important en el mercat detallista. Així mateix, tampoc no es té en compte la monetització dels actius líquids disponibles.

En relació amb les emissions, les polítiques del Grup tenen en compte una distribució equilibrada dels venciments, que n'evita la concentració i duu a terme una diversificació en els instruments de finançament.

A més, la dependència del Grup dels mercats majorista és reduïda.

3.4.5. Risc de mercat

Descripció general

El Grup identifica el risc de mercat com la pèrdua de valor, amb impacte en resultats o en solvència, d'una cartera (conjunt d'actius i passius), deguda a moviments desfavorables en els preus o tipus de mercat. El risc de mercat quantifica les possibles pèrdues en la cartera de negociació que es puguin derivar de fluctuacions dels tipus d'interès, tipus de canvi, *spread* de crèdit, factors externs o preus en els mercats on participa.

El perímetre del risc de mercat comprèn gairebé la totalitat de la cartera mantinguda per negociar del Grup, així com els dipòsits i les operacions amb pacte de recompra contractats per les taules de negociació per a la seva gestió.

Els factors de risc són gestionats en funció de la relació rendibilitat-risc determinada per les condicions i expectatives del mercat, dins l'entorn de l'estructura de límits i el marc operatiu autoritzat.

Cicle del risc de mercat

Seguiment i mesurament del risc de mercat

Diàriament es fan el seguiment de les operacions contractades, el càlcul de pèrdues i guanys de les posicions que suposa l'afectació de l'evolució del mercat, la quantificació del risc de mercat assumit i el seguiment del compliment dels límits. Com a resultat d'aquestes activitats es genera diàriament un informe de posició, quantificació de riscos i consum de límits que es distribueix a l'Alta Direcció, als responsables de la seva gestió, a Validació i Risc de Model i a Auditoria Interna.

En línies generals, hi ha dos tipus de mesures que constitueixen el denominador comú i estàndard de mercat per al mesurament del risc de mercat:

Sensibilitat

La sensibilitat representa el risc com l'impacte en el valor de les posicions d'un petit moviment dels factors de risc, sense comportar cap hipòtesi sobre la seva probabilitat.

Value-at-risk (VaR)

La mesura de risc de mercat de referència és el VaR al 99 % amb un horitzó temporal d'un dia, per al qual el RAF defineix un límit per a les activitats de negociació del Grup de 20 milions d'euros (exclosos els *credit default swaps* (CD) de cobertura econòmica sobre el CVA, comptablement registrats en la cartera de mantinguts per negociar). El VaR diari es defineix com el màxim de les tres quantificacions següents:

- VaR paramètric amb matriu de covariàncies derivada de 75 dies d'història, donant més pes a les observacions més recents. El VaR paramètric està basat en les volatilitats i les correlacions dels moviments dels preus, tipus d'interès i tipus de canvi dels actius que componen la cartera.
- VaR paramètric amb matriu de covariàncies derivada d'un històric d'un any i pesos iguals.
- VaR històric: basat en el càlcul de l'impacte sobre el valor de la cartera actual de les variacions històriques dels factors de risc; es tenen en compte les variacions diàries de l'últim any amb un interval de confiança del 99 %. El VaR històric resulta adequat per completar les estimacions obtingudes mitjançant el VaR paramètric, atès que no incorpora cap hipòtesi sobre el comportament estadístic dels factors de risc, mentre que el VaR paramètric assumeix fluctuacions de rendiments modelitzables a través d'una distribució normal. A més, el VaR històric incorpora la consideració de relacions no lineals entre els factors de risc, cosa que el fa especialment vàlid.

A més, atès que l'empitjorament de la qualificació creditícia dels emissors dels actius pot motivar una evolució desfavorable dels preus de mercat, es completa la quantificació del risc amb una estimació de les pèrdues derivades de moviments del diferencial de crèdit de les posicions en renda fixa privada i derivats de crèdit (*Spread VaR*), que constitueix una estimació del risc específic atribuïble als emissors dels valors. Aquest càlcul es fa

mitjançant metodologia històrica tenint en compte la potencial menor liquiditat d'aquests actius i amb un interval de confiança del 99 % i assumint variacions setmanals absolutes en la simulació dels *spreads* de crèdit.

El **VaR total** resulta de l'agregació del VaR derivat de les fluctuacions dels tipus d'interès, de canvi (i la volatilitat d'ambdós) i de l'**Spread VaR**, que es fa de forma conservadora assumint correlació zero entre ambdós grups de factors de risc, i de l'addició del VaR de la cartera de renda variable, inflació i del VaR de la cartera de primeres matèries (actualment sense posició), assumint en ambdós casos correlació u amb la resta de grups de factors de risc.

Mesures complementàries al VaR

Com a mesura d'anàlisi, el Grup complementa les mesures del VaR amb les mètriques de risc següents, actualitzades setmanalment:

- El **VaR estressat** captura la pèrdua màxima deguda a moviments adversos en els preus de mercat en un període històric anual d'estrès, i es calcula amb un interval de confiança del 99 % i un horitzó diari (posteriorment, s'extrapola a l'horitzó regulatori de 10 dies de mercat multiplicant per l'arrel de 10). El càlcul del VaR estressat està palanquejat en la mateixa metodologia i infraestructura que el VaR històric. L'única diferència significativa és la finestra històrica seleccionada.
- El **risc incremental d'impagament i migracions** reflecteix el risc associat a les variacions en la qualitat creditícia o a l'incompliment en les posicions de renda fixa i derivats de crèdit en cartera, amb un interval de confiança del 99,9 %, un horitzó anual i un horitzó de liquiditat trimestral, que es justifica per l'elevada liquiditat de les emissions en cartera. L'estimació es fa mitjançant la simulació Montecarlo de possibles estats futurs de *rating* extern per emissor i emissió a partir de les matrius de transició publicades per les principals agències de *rating*, on la dependència entre les variacions de qualitat creditícia entre els diferents emissors es modelitza mitjançant una còpula *t-Student*.

Els valors màxims, mínims i mitjans d'aquestes mesures durant aquest exercici, així com el seu valor al final del període de referència, es mostren a la taula següent.

Resum mesures de risc – 2022
(Milions d'euros)

	Màxim	Mínim	Mitjà	Últim
VaR 1d	3,8	0,8	1,8	1,8
VaR estressat 1d	25,6	1,8	3,8	2,8
Risc Incremental	29,9	5,4	13,0	5,4

Backtest

Per verificar la idoneïtat de les estimacions del model intern s'efectua la comparació dels resultats diaris amb la pèrdua estimada pel VaR, la qual cosa constitueix l'anomenat exercici de *Backtest*. Es fan dos exercicis de validació del model d'estimació de riscos:

- *Backtest* net (o hipotètic), que relaciona la part del resultat diari valorat a mercat o *marked-to-market* de les posicions vives al tancament de la sessió anterior amb l'import del VaR estimat amb horitzó temporal d'un dia, calculat amb les posicions vives al tancament de la sessió anterior. Aquest exercici és el més adequat per a l'autoavaluació de la metodologia.
- *Backtest* brut (o real), que avalua el resultat obtingut durant el dia (inclosa l'operativa intradia) amb l'import del VaR en l'horitzó d'un dia, calculat amb les operacions vives al tancament de la sessió anterior. D'aquesta manera, s'avalua la importància de l'operativa intradia en la generació de resultats i en l'estimació del risc.

El resultat diari utilitzat en ambdós exercicis de *backtesting* no incorpora marges, reserves, taxes o comissions.

Durant l'exercici 2022 no s'han detectat incidències significatives.

Stress test

Amb l'objectiu d'estimar les possibles pèrdues de la cartera en situacions extraordinàries de crisi, es fan dos tipus d'exercicis d'estrès sobre el valor de les posicions de negociació:

***Stress* sistemàtic:** calcula la variació del valor de la cartera davant d'una sèrie determinada de canvis extrems en els principals factors de risc. Es consideren moviments paral·lels de tipus d'interès; moviments de pendent en diferents trams de la corba de tipus d'interès; variació del diferencial entre instruments subjectes a risc de crèdit i

deute públic (diferencial bo-swap); moviments del diferencial de corbes EUR/USD; l'augment i disminució de volatilitat de tipus d'interès; variació de l'euro respecte a l'USD, el JPY i la GBP; i variació de la volatilitat de tipus de canvi, preu d'accions, volatilitat d'accions i de preu de mercaderies.

Escenaris històrics: considera l'impacte que tindrien sobre el valor de les posicions situacions realment esdevingudes en el passat.

***Reverse Stress Test*:** exercici que consisteix a partir d'un escenari d'alta vulnerabilitat, atesa la composició de la cartera, i determinar quina variació dels factors de risc condueix a aquesta situació.

El conjunt de les mesures descrites permet afirmar que la gestió del risc de mercat de les posicions de negociació en els mercats s'adapta a les directrius metodològiques i de seguiment.

Mitigació del risc de mercat

Com a part del necessari seguiment i control dels riscos de mercat assumits, hi ha una estructura de límits globals de VaR que es complementa mitjançant la definició de sublímits, VaR estressat, risc incremental d'impagament i migracions, resultats de *Stress Test*, *Stop Loss* i sensibilitats per a les diferents unitats de gestió susceptibles de prendre risc de mercat.

Els factors de risc es gestionen mitjançant cobertures econòmiques en funció de la relació rendibilitat-risc que determina les condicions i expectatives del mercat, sempre dins els límits assignats.

Fora de l'àmbit de la cartera de negociació, es fa ús de cobertures comptables de valor raonable, que eliminen les possibles asimetries comptables que es puguin produir en el balanç i compte de pèrdues i guanys pel diferent tractament dels instruments coberts i la seva cobertura a mercat. En l'àmbit del risc de mercat, s'estableixen i monitoren límits per a cada cobertura, en aquest cas expressats com a ràtios entre el risc total i el risc dels elements coberts.

3.5. RISC OPERACIONAL

Descripció general

El risc operacional es defineix com la possibilitat d'incórrer en pèrdues a causa d'errades o de la falta d'adequació de processos, personal, sistemes interns o bé esdeveniments externs. Atesa l'heterogeneïtat de la naturalesa dels esdeveniments operacionals, CaixaBank no recull el risc operacional com un element únic del Catàleg Corporatiu de Riscos, sinó que ha inclòs els següents riscos de naturalesa operacional: conducta i compliment, legal i regulatori, tecnològic, model i altres riscos operacionals. Per a cadascun d'aquests riscos del Catàleg, el Grup manté sengles marcs específics de gestió, sens perjudici de l'existència, a més, d'una Política corporativa de gestió del risc operacional.

CaixaBank integra el risc operacional en la gestió per fer front a un complex entorn legal i regulatori en el sector financer. L'objectiu que es persegueix mitjançant la seva gestió és millorar la qualitat en la gestió del negoci aportant informació oportuna que permeti la presa de decisions que assegurin la continuïtat de l'organització a llarg termini, l'optimització en els processos i la qualitat de servei al client, intern o extern. Aquest objectiu es desagrega en diferents objectius específics, que estableixen les bases per a l'organització i metodologia de treball en la gestió del risc operacional. Aquests objectius són els següents:

- Identificar i anticipar els riscos operacionals existents o emergents.
- Adoptar mesures per mitigar i reduir de manera sostenible les pèrdues operacionals.
- Promoure l'establiment de sistemes de millora contínua dels processos operatius i de l'estructura de control.
- Aprofitar les sinergies en la gestió de riscos operacionals.
- Impulsar una cultura de gestió del risc operacional.
- Complir el marc regulatori establert i els requeriments per a l'aplicabilitat del model de gestió i càlcul escollits.

Cicle de gestió del risc operacional

Identificació i mesurament del risc operacional

Identificació:

La base de dades de pèrdues operacionals internes és l'estructura d'informació en què es recopilen les dades sobre pèrdues operacionals pròpies del Grup. Els riscos operacionals es classifiquen en quatre categories o nivells jeràrquics, des de més genèriques fins a més específiques o detallades:

- Nivell 1 i 2 de la normativa regulatòria: el nivell 1 consta de 7 subcategories (Frau intern; Frau extern; Pràctiques d'ocupació i seguretat al lloc de treball Clients; Productes i pràctiques empresarials; Danys a actius físics; Interrupcions del negoci i fallades en els sistemes i Execució, entrega i gestió de processos) i el nivell 2 en 20 subcategories.
- Nivell 3 intern del Grup: representa el conjunt de riscos individuals de cada àrea o empresa del Grup.
- Nivell 4 riscos individuals: representa la materialització concreta dels riscos nivell 3 en un procés o activitat.

L'entorn tecnològic del sistema de risc operacional, per donar resposta a les diferents funcionalitats requerides, està completament integrat amb el sistema transaccional i amb el sistema informacional del banc.

Mesurament:

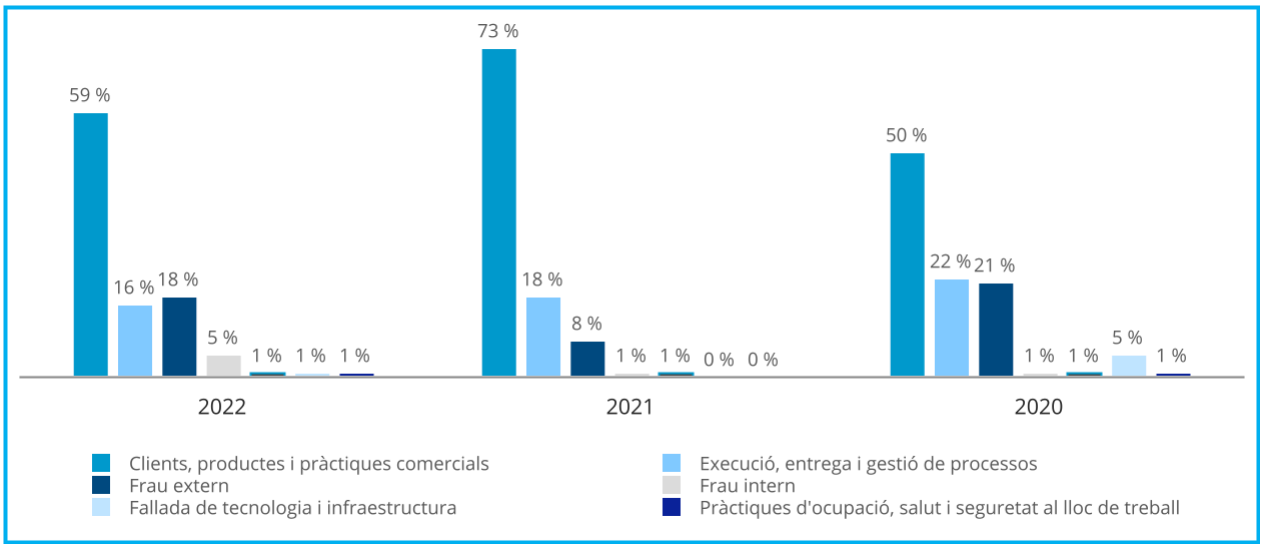
El mesurament del risc operacional consta dels vessants següents:

- Mesurament quantitatiu

  La base de dades d'esdeveniments de pèrdues operacionals internes és un dels eixos sobre els quals s'articula la gestió del risc operacional, així com el futur càlcul del capital regulatori per a risc operacional, i també és l'eix fonamental que s'utilitza per al càlcul de capital econòmic.

  Un **esdeveniment operacional** és la materialització d'un risc operacional identificat, un succés que origina una pèrdua operacional. És el concepte sobre el qual pivota tot el model de dades de la base de dades interna. Els esdeveniments de pèrdua es defineixen com cadascun dels impactes econòmics individuals corresponents a una pèrdua o recuperació operacional.

  A continuació, es mostra la distribució de pèrdues brutes per categoria regulatòria (Nivell 1) de risc:



El Grup utilitza el mètode estàndard per al càlcul de requeriments regulatoris de consum de capital per risc operacional (vegeu Nota 4), per bé que el mesurament i gestió del risc operacional del Grup s'empara en polítiques, processos, eines i metodologies sensibles al risc, d'acord amb les pràctiques del mercat.

Per tant, el mesurament dels requeriments mínims de capital que aporta la metodologia regulatòria estàndard (percentatges aplicats sobre partides de marge brut comptable) s'utilitza per al *reporting* supervisor i el compliment dels nivells mínims de solvència. Com a complement, el Grup s'ha alineat amb les pràctiques internacionals i ha desenvolupat un model de càlcul de requeriments de capital econòmic que cobreixi tots els riscos del Catàleg corporatiu inclosos en el conjunt de riscos operacionals.

- Mesurament qualitatiu

  Anualment es fan autoavaluacions de riscos operacionals que permeten: i) obtenir coneixement del perfil de risc operacional i els nous riscos crítics; i ii) mantenir un procés normalitzat d'actualització de la taxonomia de riscos operacionals, que és la base sobre la qual es fonamenta la gestió d'aquest risc.

  També anualment es fa un exercici de generació d'escenaris extrems de pèrdues operacionals extremes, mitjançant tallers i reunions d'experts. L'objectiu és que aquests escenaris es puguin utilitzar per detectar punts de millora en la gestió i complementin les dades històriques internes i externes disponibles sobre pèrdues operacionals.

A més, hi ha **Indicadors de Risc Operacional** (KRI) que permeten: i) anticipar l'evolució dels riscos operacionals i promoure una visió *forward-looking* en la gestió del risc operacional i ii) aportar informació de l'evolució del perfil de risc operacional, així com les seves causes. Un KRI és una mètrica que permet detectar i anticipar variacions en els nivells d'aquest risc i el seu seguiment i gestió està integrat en l'eina corporativa de gestió del risc operacional. La seva naturalesa no està orientada a ser un resultat directe d'exposició al risc, sinó a ser mètriques a través de les quals es pugui identificar i gestionar de manera activa el risc operacional.

Seguiment i mitigació del risc operacional

Amb l'objectiu de contribuir a la reducció sostenible i recurrent de les pèrdues operacionals, es fa la previsió anual de pèrdues operacionals, que comprèn tot el perímetre de gestió i permet un seguiment mensual per analitzar i, si escau, corregir possibles desviacions. El grau de compliment de la previsió se segueix periòdicament en el Comitè de Risc Operacional, en el qual s'analitzen les principals desviacions tenint en compte la naturalesa de les pèrdues operacionals i les accions mitigadores amb més i menys efectivitat.

La generació de plans d'actuació i mitigació és una de les baules de la cadena de gestió del risc operacional del Grup. Els plans d'actuació i mitigació es poden originar a partir de qualsevol de les eines de gestió del risc operacional o altres fonts: autoavaluacions, escenaris extrems, fonts externes (ORX, premsa especialitzada), KRI, pèrdues per esdeveniments operacionals i informes de validació i d'auditoria interns.

Per tant, amb la finalitat de seguir i mitigar el risc operacional, es defineixen plans d'acció que impliquen la designació d'un centre responsable, la descripció de les accions que s'emprendran per a la mitigació del risc, un percentatge o grau d'avenç que s'actualitza periòdicament i la data de compromís final del pla. Això permet la mitigació per via de i) la disminució de la freqüència d'ocurrència dels esdeveniments, així com del seu impacte; ii) la disposició d'una estructura sòlida de control sustentada en polítiques, metodologies, processos i sistemes i iii) la integració en la gestió quotidiana del Grup de la informació que aporten les palanques de gestió dels riscos operacionals.

A més, hi ha un programa corporatiu d'assegurances davant el risc operacional que permet cobrir determinats riscos i s'actualitza anualment. La transmissió de riscos depèn de l'exposició, la tolerància i l'apetit al risc que hi hagi en cada moment.

Riscos de naturalesa operacional

A continuació, es descriuen els riscos del Catàleg Corporatiu identificats en el marc regulatori com a risc operacional.

3.5.1. Risc de conducta i compliment

En el marc del risc operacional segons definició regulatòria, el risc de conducta i compliment es defineix com el risc del Grup d'aplicar criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustats al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques. L'objectiu del Grup és: i) minimitzar la probabilitat que es materialitzi aquest risc i ii) que, si es materialitza, les deficiències es detectin, reportin i solucionin amb celeritat.

La gestió del risc de conducta i compliment no correspon a una àrea específica sinó a tot el Grup que, a través dels seus empleats, s'ha d'assegurar que es compleix la normativa vigent, i aplicar procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

Per tal de gestionar el risc de conducta i compliment, s'impulsa la difusió i promoció dels valors i principis d'actuació inclosos en el Codi Ètic i normes de conducta, i tant els empleats del Grup com els membres dels seus Òrgans de Govern han d'assumir el seu compliment com a criteri principal i orientador de la seva activitat diària. En virtut d'això, i com a primera línia de defensa, les àrees l'activitat de les quals està subjecta a riscos de conducta i compliment implanten i gestionen indicadors o controls de primer nivell que permeten detectar possibles focus de risc i actuar eficaçment per a la seva mitigació.

3.5.2. Risc legal i regulatori

El risc legal i regulatori s'entén com les potencials pèrdues o disminució de la rendibilitat del Grup a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una incorrecta implementació d'aquesta legislació en els processos del Grup, de la inadequada interpretació d'aquesta en les diferents operacions, de la incorrecta gestió dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

La seva gestió es fa seguint determinats principis d'actuació per tal d'assegurar que es compleixen els límits d'apetit i tolerància al risc definits al RAF del Grup.

En aquest sentit, en el Grup es fan actuacions per al seguiment i monitoratge constant de canvis regulatoris en defensa de més seguretat jurídica i d'interessos legítims, principalment els descrits a la Nota 3.1 en relació amb l'entorn regulatori. Respecte a això segon, les actuacions es coordinen en el Comitè de Regulació, òrgan responsable de definir el posicionament estratègic del Grup en qüestions relacionades amb la regulació financera, impulsar la representació dels interessos del Grup i coordinar l'avaluació regular de les iniciatives i propostes normatives que puguin afectar el Grup.

També es fa una adequada implementació de normes i el seguiment, en cada iniciativa del banc, de la seva adequació amb les normes de protecció del consumidor i de la seva privacitat. En aquest sentit, es coordina el Comitè de Transparència, que és l'òrgan responsable de garantir la transparència en la comercialització de productes i serveis financers. Aquest Comitè, a través del Comitè de Producte, s'encarrega d'aprovar qualsevol nou producte o servei aplicant la normativa de transparència i de protecció al client. A més, es fa un seguiment constant del compliment dels aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de les dades de caràcter personal dels clients a través del Comitè de Privacitat.

Per assegurar la correcta interpretació de les normes, a més d'una tasca d'estudi de la jurisprudència, i decisions de les autoritats competents, per tal d'ajustar la seva actuació a aquests criteris, addicionalment, es fa una consulta quan és necessari a les autoritats administratives competents.

En relació amb les reclamacions presentades davant el Servei d'Atenció al Client, així com el flux sostingut de litigiositat existent, el Grup disposa de polítiques, criteris i procediments d'anàlisi i monitoratge d'aquestes reclamacions i processos judicials. Aquests li permeten un millor autoconeixement de les activitats desenvolupades pel Grup, la identificació i establiment de millores constants en contractes i processos, la implementació de mesures de divulgació normativa i el restabliment precoç dels drets dels clients, davant eventuals incidències, mitjançant acords, i l'establiment de les cobertures comptables que procedeixin, en forma de provisions, per cobrir els hipotètics perjudicis patrimonials, sempre que es consideri probable la seva ocurrència.

3.5.3. Risc tecnològic

També en el marc del risc operacional, al Catàleg Corporatiu de Riscos el risc tecnològic es defineix com el risc de pèrdues degudes a la inadequació o les fallades del *hardware* o del *software* de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies, que poden comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades. El risc es desglossa en 5 categories que afecten les TIC (tecnologies d'informació i comunicació): i) disponibilitat; ii) seguretat de la informació; iii) operació i gestió del canvi; iv) integritat de dades; i v) govern i estratègia.

El seu mesurament actual s'incorpora en un indicador RAF de seguiment recurrent, calculat a partir d'indicadors i controls individuals vinculats als diferents àmbits que conformen el risc tecnològic. Es fan revisions periòdiques per mostreig que permeten comprovar la bondat tant de la informació com de la metodologia de creació dels indicadors revisats.

Els marcs de govern intern associats als diferents àmbits del risc tecnològic s'han dissenyat segons estàndards internacionals de prestigi reconegut i estan alineats amb les Guies publicades pels diferents supervisors:

- Govern TI, dissenyat i desenvolupat segons la norma ISO 38500.
- Seguretat de la Informació, dissenyat i desenvolupat segons la norma ISO 27002 i la certificació del Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació sobre la base de la norma ISO 27001.
- Contingència Tecnològica, dissenyat i desenvolupat segons la norma ISO 27031.
- Govern de la informació i qualitat de la dada, dissenyat i desenvolupat tenint en compte la norma BCBS 239.

Amb els diferents marcs de govern i sistemes de gestió, CaixaBank pretén garantir:

- El compliment de les recomanacions dels reguladors: Banc d'Espanya, Banc Central Europeu, etc.
- La màxima seguretat en les operacions, tant en els processos habituals com en situacions extraordinàries.

I demostra també als seus clients, inversors i altres grups d'interès:

- El seu compromís amb el govern de les tecnologies de la informació, seguretat i continuïtat de negoci.
- La implantació de sistemes de gestió segons els estàndards internacionals més reconeguts.
- L'existència de diferents processos cíclics basats en la millora contínua.

Així mateix, CaixaBank ha estat designat operador crític d'infraestructures en virtut del que disposa la Llei 8/2011 i es troba sota la supervisió del Centre Nacional per a la Protecció de les Infraestructures Crítiques, dependent de la Secretaria d'Estat de Seguretat del Ministeri de l'Interior.

D'altra banda, CaixaBank manté un pla d'emergència general i diverses normatives internes sobre mesures de seguretat, entre les quals destaquen com a aspectes prioritaris: i) l'estratègia de ciberseguretat; ii) la lluita contra el frau a clients i intern; iii) la protecció de la informació; iv) la divulgació i govern de la seguretat; i v) la seguretat en proveïdors.

La segona línia de defensa de CaixaBank ha desenvolupat un marc de control per a aquest risc, basat en estàndards internacionals, amb el qual s'avalua l'eficàcia de l'entorn de control i es mesura el nivell de risc residual, establint plans de mitigació si és necessari.

3.5.4. Risc de model

Al Catàleg Corporatiu de Riscos, el risc de model es defineix com les possibles conseqüències adverses per al Grup que es podrien originar a partir de decisions fundades principalment en els resultats de models interns amb errades en la seva construcció, aplicació o utilització.

De manera particular, els subriscos identificats sota el risc de model que són objecte de gestió i control són:

- Risc de qualitat: potencial impacte negatiu a causa de models poc predictius, bé per defectes en la construcció o perquè no s'han actualitzat amb el pas del temps.
- Risc de govern: potencial impacte negatiu per un govern inadequat del risc de model (per exemple, models sense formalitzar en comitès, models rellevants sense opinió de segona línia de defensa o models no inventariats correctament).
- Risc d'entorn de control: potencial impacte negatiu per debilitats en l'entorn de control dels models, (per exemple, models amb recomanacions vençudes o plans de mitigació incomplerts).

L'estratègia general de risc de model es fonamenta en els pilars següents:

- Identificació del risc de model, utilitzant l'Inventari Corporatiu de Models com a element clau per fixar el perímetre dels models dins de l'abast. Per poder gestionar el risc de model, cal identificar els models existents, la seva qualitat i l'ús que se'n fa en el Grup. És per això que el Grup CaixaBank disposa d'aquest Inventari, en què es tenen identificats els models, i que s'ha definit un model de manera corporativa i s'ha utilitzat una taxonomia homogènia que recull, entre altres atributs, la seva rellevància i valoració.
- Govern de models, en què s'aborden aspectes clau, com ara:

- La identificació de les fases més rellevants del cicle de vida d'un model, la definició de rols i estàndards mínims per a l'exercici d'aquestes activitats.
- El concepte de gestió sobre la base del *tiering*, és a dir, la manera en què es pot modular el marc de control i *reporting* dels models en funció de la rellevància del model en termes generals. Aquest atribut condiciona l'entorn de control del model, com el tipus i la freqüència de la validació, el tipus i la freqüència del seguiment, l'òrgan que ha d'aprovar el seu ús i el grau de supervisió interna o el grau d'involucració de l'alta direcció.
- El govern i la gestió dels canvis en els models des d'una perspectiva transversal, oferint als diferents propietaris de models la flexibilitat i agilitat necessàries per modificar els models afectats seguint el govern més adequat en cada cas.
- La definició d'estàndards de Validació Interna que garanteixin l'adequada aplicació de controls per a la valoració de models per una unitat independent.

- El monitoratge, a partir d'un marc de control amb un enfocament anticipatiu del risc de model que permet mantenir el risc dins els paràmetres definits en el RAF del Grup, a través del càlcul periòdic de mètriques d'apetit i altres indicadors específics de risc de model.

Com a fites principals, el 2021 es va desenvolupar el marc per a la gestió i el control del risc de model, amb la implicació de les àrees relacionades (desenvolupadors de models i unitats de validació). Així mateix, es va implementar el marc de *reporting*, que permet donar a conèixer dins l'Entitat els models més rellevants, així com els aspectes significatius de la gestió del risc. Es va continuar fent el desplegament progressiu de la funció a les filials significatives.

El 2022 s'ha seguit consolidant el desenvolupament de la funció, posant l'accent en la implantació efectiva del marc de govern per a models no regulatoris, l'evolució del marc de seguiment del risc de model, el desplegament efectiu de la gestió per *tier*, el disseny d'una nova mètrica de quantificació de risc de model i l'avenç en el desplegament corporatiu de la funció.

Durant el 2023 es preveu fer evolucionar les eines disponibles per a la gestió del risc, estudiar l'ampliació de l'abast de l'inventari pel que fa a models de filials i incorporació de noves tipologies de models, i seguir avançant en el desplegament de la gestió a les filials significatives, entre altres.

3.5.5. Altres riscos operacionals

Al Catàleg Corporatiu de Riscos es defineix com les pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, continuïtat operativa o el frau extern.

El conjunt d'altres riscos operacionals té com a responsables de la seva gestió diària totes les àrees i empreses del Grup dins els seus àmbits respectius. Això implica identificar els riscos operacionals de la seva activitat, avaluar-los, gestionar-los, controlar-los i informar-ne, col·laborant amb la Direcció de Control de Riscos No Financers de CaixaBank en la implementació del model de gestió a tot el Grup.

La segona línia de defensa de CaixaBank ha desenvolupat marcs de control per als riscos d'externalització i de frau extern, anàlegs als utilitzats en risc tecnològic, per avaluar l'eficàcia de l'entorn de control i mesurar el nivell de risc residual, establint plans de mitigació si és necessari. Aquests informes es presenten en òrgans de gestió i de govern, segons estigui establert.

4. GESTIÓ DE LA SOLVÈNCIA

En el quadre següent es detallen els recursos propis computables del Grup:

Recursos propis computables

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Import	En %	Import	En %	Import	En %
Patrimoni net comptable	**34.262**		**35.425**		**25.278**	
Fons propis comptables	36.639		37.013		27.118	
Capital (Nota 24)	7.502		8.061		5.981	
Resultat	3.145		5.226		1.381	
Reserves i altres	25.992		23.726		19.756	
Interessos minoritaris i OCI	(2.377)		(1.588)		(1.840)	
Resta d'instruments de CET1	**(800)**		**(601)**		**268**	
Ajust computabilitat interessos minoritaris i OCI	466		63		(107)	
Altres ajustos (1)	(1.266)		(664)		375	
Instruments CET1	**33.462**		**34.824**		**25.546**	
Deduccions CET1	**(5.968)**		**(6.487)**		**(5.892)**	
Actius intangibles	(3.463)		(3.856)		(3.873)	
Actius per impostos diferits	(1.901)		(2.074)		(1.789)	
Resta de deduccions de CET1	(604)		(557)		(230)	
CET1	**27.494**	**12,8 %**	**28.337**	**13,1 %**	**19.654**	**13,6 %**
Instruments AT1 (2)	4.238		4.985		2.984	
Deduccions AT1						
TIER 1	**31.732**	**14,8 %**	**33.322**	**15,5 %**	**22.638**	**15,7 %**
Instruments T2 (3)	5.575		5.192		3.407	
Deduccions T2						
Tier 2	**5.575**	**2,6 %**	**5.192**	**2,4 %**	**3.407**	**2,4 %**
CAPITAL TOTAL	**37.307**	**17,3 %**	**38.514**	**17,9 %**	**26.045**	**18,1 %**
Altres instruments subordinats computables MREL	11.048		10.628		6.664	
MREL SUBORDINAT (4)	**48.355**	**22,5 %**	**49.142**	**22,8 %**	**32.709**	**22,7 %**
Altres instruments computables MREL	7.448		6.382		5.111	
MREL (4)	**55.803**	**25,9 %**	**55.524**	**25,7 %**	**37.820**	**26,3 %**
ACTIUS PONDERATS PER RISC (APR)	**215.103**		**215.651**		**144.073**	
Ràtios de CaixaBank individual:						
CET1		12,9 %		13,9 %		15,1 %
TIER 1		15,0 %		16,4 %		17,4 %
Capital total		17,8 %		19,0 %		20,0 %
APR	199.250		200.755		132.806	

(1) Inclou, principalment la previsió de dividends i l'ajust transitori NIIF 9.
(2) Durant el segon trimestre de 2022 es va deixar de computar una emissió de 750 milions d'euros que es va amortitzar el juliol de 2022 (vegeu Nota 22).
(3) Durant el quart trimestre s'ha fet una emissió de 750 milions d'instruments de Tier 2 (vegeu Nota 22). Addicionalment, el gener de 2023 s'ha fet una altra emissió per 500 milions de lliures esterlines (vegeu Nota 1.9)
(4) Vegeu Nota 22 per veure les emissions de sènior preferent i sènior no preferent fetes durant l'any. Addicionalment, el gener 2023 s'ha efectuat una emissió de SNP de 1.250 milions de dòlars (vegeu Nota 1.9)

Al quadre següent es resumeixen els requeriments mínims dels recursos propis computables:

Requeriments mínims

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Import	En %	Import	En %	Import	En %
Requeriments mínims BIS III						
CET1 *	17.929	8,34 %	17.651	8,19 %	11.670	8,10 %
Tier 1	21.822	10,15 %	21.553	9,99 %	14.236	9,88 %
Capital total	27.010	12,56 %	26.756	12,41 %	17.658	12,28 %

(*) Inclou el mínim exigit per Pilar 1 del 4,5 %; el requeriment de Pilar 2 (procés de revisió supervisora) de 0,93 %; el coixí de conservació de capital del 2,5 %, el coixí anticíclic del 0,03 % i el coixí AEIS (Altra Entitat d'Importància Sistèmica) del 0,375 %.

En el quadre següent es presenta un detall de la ràtio de palanquejament:

Ràtio de palanquejament

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Exposició	563.692	631.351	403.659
Ràtio de palanquejament (Tier 1/Exposició)	5,6 %	5,3 %	5,6 %

Tot seguit es detallen els moviments dels recursos propis computables:

Moviments dels recursos propis computables

(Milions d'euros)

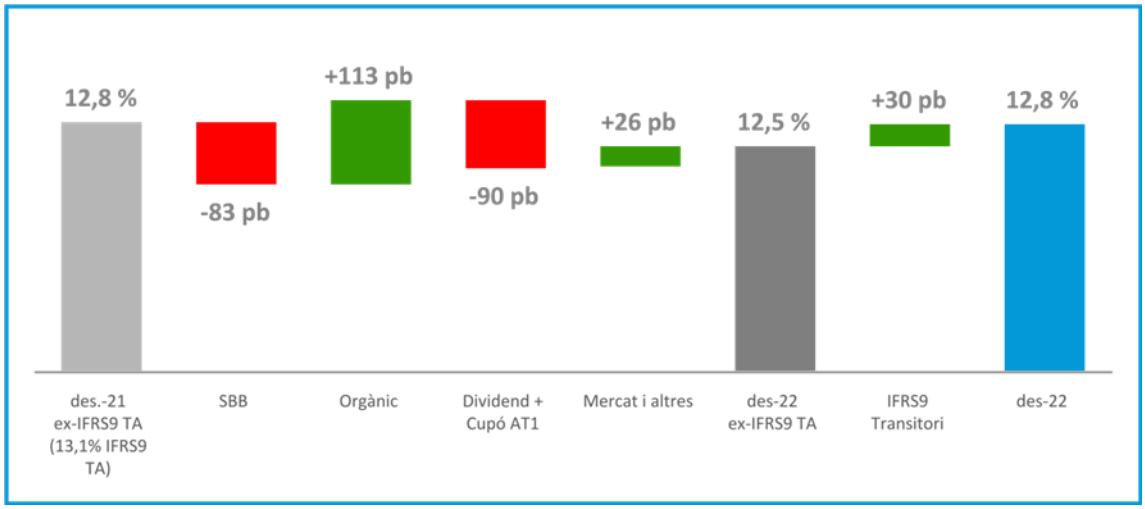
	31-12-2022		31-12-2021	
	Import	En %	Import	En %
CET1 A L'INICI DE L'EXERCICI	28.337	13,1 %	19.654	13,6 %
Moviments d'instruments CET1	**(1.362)**		**9.279**	
Capital	(559)		2.079	
Benefici	3.145		5.226	
Dividend previst	(1.730)		(1.179)	
Reserves	(1.781)		2.807	
Ajustos de valoració i d'altres (1)	(437)		346	
Moviments de deduccions de CET1	**519**		**(596)**	
Actius immaterials	393		17	
Actius fiscals diferits	173		(285)	
Resta de deduccions de CET1	(47)		(328)	
CET1 AL FINAL DE L'EXERCICI	27.494	12,8 %	28.337	13,1 %
TIER 1 ADDICIONAL A L'INICI DE L'EXERCICI	4.985	2,3 %	2.985	2,1 %
Moviments d'instruments AT1 (2)	**(747)**		**2.000**	
Emissions de preferents			2.000	
Amortització emissions	(750)			
Resta	3			
TIER 1 ADDICIONAL AL FINAL DE L'EXERCICI	4.238	2,0 %	4.985	2,3 %
TIER 2 A L'INICI DE L'EXERCICI	5.192	2,4 %	3.407	2,4 %
Moviments en instruments Tier 2 (2)	**383**		**1.785**	
Emissions de subordinades	750		2.675	
Amortització emissions	(500)		(1.175)	
Resta	133		285	
TIER 2 AL FINAL DE L'EXERCICI	5.575	2,6 %	5.192	2,4 %

(1) Inclou ajust transitori NIIF 9

(2) Vegeu Nota 22 per veure les emissions d'instruments de Tier 1 i Tier2 efectuades i amortitzades durant l'any.

A continuació, es presenta un detall causal dels principals aspectes de l'exercici que han influït en la ràtio CET1:

Evolució CET1



La ràtio Common Equity Tier 1 (CET1) és del 12,8 % (12,5 % sense aplicació dels ajustos transitoris de NIIF 9), després de l'impacte extraordinari del programa de recompra d'accions (SBB) (-83 punts bàsics, 1.800 milions d'euros, vegeu Nota 24).

L'evolució orgànica de l'any ha estat de +113 punts bàsics, -90 punts per previsió de dividend i pagament del cupó d'AT1 i +26 punts bàsics per l'evolució del mercat i altres. L'impacte per l'aplicació per fases de la normativa NIIF 9 és de +30 punts bàsics.

Els nivells actuals de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitació automàtica de les esmentades en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. A 31 de desembre, CaixaBank disposa d'un marge de 445 punts bàsics, és a dir, 9.565 milions d'euros, fins al *trigger* MDA del Grup.

A continuació, s'inclou informació sobre els requeriments de capital segons el mètode de càlcul del risc:

Detall d'actius ponderats per risc i per mètode

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Import	%	Import	%	Import	%
Risc de crèdit *	**175.185**	**81,4 %**	**172.795**	**80,2 %**	**111.827**	**77,6 %**
Mètode estàndard	80.919	37,6 %	83.706	38,9 %	63.832	44,3 %
Mètode IRB	94.266	43,8 %	89.089	41,3 %	47.995	33,3 %
Risc de les participacions	**19.978**	**9,3 %**	**22.729**	**10,5 %**	**16.729**	**11,6 %**
Mètode PD/LGD	2.890	1,3 %	4.837	2,2 %	4.056	2,8 %
Mètode simple	17.088	7,9 %	17.892	8,3 %	12.673	8,8 %
Risc de mercat	**1.130**	**0,5 %**	**1.755**	**0,8 %**	**2.267**	**1,6 %**
Mètode estàndard	12	0,0 %	568	0,3 %	1.158	0,8 %
Models interns (IMM)	1.118	0,5 %	1.187	0,6 %	1.109	0,8 %
Risc operacional	**18.810**	**8,7 %**	**18.371**	**8,5 %**	**13.250**	**9,2 %**
Mètode estàndard	18.810	8,7 %	18.371	8,5 %	13.250	9,2 %
TOTAL	215.103	100,0 %	215.650	100,0 %	144.073	100,0 %

(*) Inclou ajustos de valoració de crèdit (CVA), actius fiscals (DTA) i titulitzacions.

5. DISTRIBUCIÓ DE RESULTATS

La distribució del benefici de CaixaBank, SA de l'exercici 2022, que el Consell d'Administració, amb la informació disponible en la data de formulació d'aquests comptes anuals, acorda proposar a la Junta General d'Accionistes per a la seva aprovació, es presenta a continuació:

Distribució de resultats de CaixaBank, S.A.
(Milions d'euros)

	Import	Euros per acció
Base de repartiment		
Pèrdues i guanys	2.413	
Distribució		
A dividend (1)	1.730	0,2306
A reserves (2)	683	
A reserva legal (3)		
A reserva voluntària (2) (4)	683	
BENEFICI NET DE L'EXERCICI	**2.413**	

(1) Import estimat corresponent al pagament d'un dividend de 23,06 cèntims d'euro per acció, a abonar en efectiu. Aquest import equival al 55 % del benefici net consolidat, en línia amb la política de dividends actualment vigent. L'import de 1.730 milions d'euros es reduirà en funció del nombre d'accions en autocartera que CaixaBank tingui en el moment del pagament del dividend, atès que, d'acord el que exigeix la Llei de Societats de Capital, les accions pròpies no podran percebre dividend.

(2) Import estimat que es destina a la reserva voluntària. Aquest import s'incrementarà en la mateixa quantia en què es redueixi l'import destinat al pagament del dividend (vegeu nota (1) anterior).

(3) No és necessari destinar part del benefici de l'exercici 2022 a reserva legal. La reserva legal de la Societat puja a 1.612 milions d'euros, un import equivalent al 20 % del capital social exigit per l'article 274 de la Llei de societats de capital, abans d'haver efectuat la reducció de capital de 559 milions d'euros, mitjançant l'amortització de 558.515.414 accions adquirides en el marc del programa de recompra d'accions executat per la Societat durant l'exercici 2022. Després de la reducció de capital, formalitzada en escriptura pública atorgada el 9 de gener del 2023 i inscrita en el Registre Mercantil el 13 de gener del 2023, es considerarà reserva legal l'import de 1.500 milions d'euros, equivalent al 20 % del capital social actual. L'excedent del 20 % del capital social, és a dir, 112 milions d'euros, tindrà la consideració de reserva disponible.

(4) La remuneració dels instruments de capital AT1 corresponent a l'exercici 2022, que puja a un total de 261 milions d'euros, s'entendrà abonada amb càrrec a aquest import de reserves voluntàries.

6. RETRIBUCIÓ A L'ACCIONISTA I BENEFICIS PER ACCIÓ

6.1. RETRIBUCIÓ A L'ACCIONISTA

L'Entitat ha abonat als seus accionistes, el 20 d'abril de 2022, un import de 0,1463 euros per acció en concepte de dividend ordinari amb càrrec als beneficis de l'exercici 2021, després de l'aprovació per part de la Junta General Ordinària d'Accionistes de CaixaBank celebrada el 8 d'abril. Aquesta distribució de dividend puja a 1.179 milions d'euros, un import que equival al 50 % del benefici net consolidat del 2021, ajustat pels impactes extraordinaris relacionats amb la fusió amb Bankia.

Així mateix, el Consell d'Administració del 27 de gener de 2022 va aprovar la Política de Dividends per a l'exercici 2022, consistent en una distribució en efectiu del 50 - 60 % del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament durant l'abril de 2023, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.

El Consell d'Administració celebrat el 2 de febrer de 2023 ha proposat a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 23,06 cèntims d'euro per acció amb càrrec a 2022, que representa un *payout* del 55 %, a abonar durant el segon trimestre de 2023. En la mateixa sessió, el Consell ha aprovat la Política de Dividends per a l'exercici 2023, consistent en una distribució en efectiu del 50 - 60 % del benefici net consolidat, que s'abonarà en un únic pagament l'abril del 2024, subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.

Els dividends distribuïts durant els últims exercicis han estat els següents:

Dividends pagats
(Milions d'euros)

	Euros per acció	Import pagat en efectiu	Data d'anunci	Data de pagament
2022				
Dividend 2021	0,1463	1.179	27-01-2022	20-04-2022
2021				
Dividend 2020	0,0268	216	29-01-2021	24-05-2021
2020				
Dividend 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020

6.2. BENEFICIS PER ACCIÓ

A continuació, es presenta el càlcul del benefici bàsic i diluït per acció del Grup, corresponent:

Càlcul del benefici bàsic i diluït per acció

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Numerador	**2.884**	**4.982**	**1.238**
Resultat atribuït a l'entitat dominant	3.145	5.226	1.381
Menys: Import cupó participacions preferents (AT1)	(261)	(244)	(143)
Denominador (milers d'accions)	**7.819**	**7.575**	**5.977**
Nombre mitjà d'accions en circulació (1)	7.819	7.575	5.977
Nombre ajustat d'accions (benefici bàsic per acció)	**7.819**	**7.575**	**5.977**
Benefici bàsic per acció (en euros) (2)	**0,37**	**0,66**	**0,21**
Benefici diluït per acció (en euros) (3)	**0,37**	**0,66**	**0,21**

(1) Nombre d'accions en circulació a l'inici de l'exercici, exclòs el nombre mitjà d'accions pròpies mantingudes en autocartera durant el període. S'han tingut en compte els ajustos retroactius de la NIC 33.

(2) Si s'hagués considerat el resultat individual de CaixaBank dels exercicis 2022, 2021 i 2020, el benefici bàsic seria de 0,27, 0,53 i 0,09 euros per acció, respectivament.

(3) Les participacions preferents no tenen impacte en el càlcul del benefici diluït per acció perquè la seva convertibilitat és remota. A més, els instruments de patrimoni net associats a components retributius no són significatius.

7. COMBINACIONS DE NEGOCIS, ADQUISICIÓ I VENDA DE PARTICIPACIONS EN EL CAPITAL D'ENTITATS DEPENDENTS

Combinacions de negocis – 2022

Sa Nostra, Compañía de Seguros de Vida, S.A. (Sa Nostra Vida)

El 27 de juny del 2022, CaixaBank va arribar a un acord amb Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (Caser) perquè la seva filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (VidaCaixa) li comprés la seva participació del 81,31 % en el capital social de Sa Nostra Vida, una companyia dedicada a les assegurances de vida i plans de pensions que opera a les Illes Balears. Aquesta transacció es va formalitzar el novembre del 2022, un cop rebudes les autoritzacions de la Comissió Nacional de Mercats i Competència i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

El preu que va pagar VidaCaixa a Caser ha estat de 262 milions d'euros i va ser acordat entre les parts segons les premisses previstes en el contracte d'accionistes de Sa Nostra Vida.

Addicionalment, s'ha registrat en el compte de pèrdues i guanys del Grup un impacte negatiu de 29 milions d'euros per la penalització inclosa en el preu per la terminació de l'aliança amb Caser a Sa Nostra Vida. L'adquisició no ha tingut altres impactes significatius en el compte de resultats ni en la solvència del Grup.

El novembre del 2022, CaixaBank va transmetre el 18,69 % restant del capital social de Sa Nostra Vida a VidaCaixa, de manera que aquesta última va arribar al 100 % de Sa Nostra Vida.

Una vegada efectuades les operacions esmentades, la reorganització dels negocis d'assegurances provinents de Bankia ha quedat completada. Durant 2023 es farà la integració comptable i operativa de Sa Nostra Vida a VidaCaixa.

Comptabilització provisional de la combinació de negocis

Aquests comptes anuals inclouen el registre provisional d'aquesta combinació de negocis. A efectes comptables, s'ha pres com a data de referència per al registre el dia 31 de desembre de 2022. L'efecte en el patrimoni net i els resultats del fet de considerar la data de referència esmentada respecte a la data de presa de control efectiva no és significatiu.

El valor de la contraprestació pel 100 % puja a 272 milions d'euros sobre un valor net dels actius i passius a valor raonable de 155 milions d'euros. Com a conseqüència de l'adquisició, s'ha posat de manifest una diferència de primera consolidació de 127 milions d'euros que, de manera preliminar per al tancament de l'exercici 2022, en què s'han assignat 116 milions d'euros a «Actius intangibles – Fons de comerç» i 11 milions d'euros a «Actius intangible – Altres actius intangibles» corresponent a la cartera de clients.

El benefici net atribuït al Grup i el marge brut d'aquest negoci a 31 de desembre de 2022, si la combinació de negocis s'hagués fet l'1 de gener de 2022, s'incrementaria en 10 i 15 milions d'euros, respectivament. Els costos associats directament a la transacció no són rellevants, i han estat registrats en el compte de pèrdues i guanys del període en què es materialitzen.

Combinacions de negocis – 2021

Grup Bankia

El 17 de setembre del 2020, els Consells d'Administració de CaixaBank i Bankia van subscriure un Projecte Comú de Fusió mitjançant la fusió per absorció de Bankia (societat absorbida) per CaixaBank (societat absorbent).

El Projecte Comú de Fusió va ser dipositat al Registre Mercantil de València i aprovat a les Juntes generals d'accionistes de CaixaBank i de Bankia, que van tenir lloc a principis de desembre de 2020. La data de presa de control efectiu es va situar el 23 de març del 2021, un cop complertes totes les condicions suspensives.

El Grup va registrar, durant el primer trimestre de 2021, un resultat positiu equivalent a la diferència negativa de consolidació per 4.300 milions d'euros a l'epígraf «Fons de comerç negatiu reconegut en resultats» del compte de

pèrdues i guanys consolidat adjunt (abans i després d'impostos). El 31 de març del 2022 va acabar el període interí de valoració del PPA sense que s'hagin produït modificacions sobre l'estimació inicial.

Bankia Vida, S.A.

En data 29 de desembre de 2021, després de l'obtenció de les autoritzacions regulatòries pertinents, CaixaBank va formalitzar la compra al Grup Mapfre del 51 % en el capital social de Bankia Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (BV), assolint amb això la totalitat del seu capital social i adquirint el Grup el control sobre aquesta societat. A efectes comptables, es va prendre com a data de referència per al registre el dia 31 de desembre del 2021.

El preu per aquesta operació, materialitzada en efectiu, va pujar a 324 milions d'euros i inclou els costos de ruptura previstos segons els acords amb Mapfre (10 % del valor determinat per l'expert independent, ponderat pel percentatge de capital adquirit de BV a Mapfre, equivalent a 29 milions d'euros).

El preu de la compra del 51 % de BV és consistent amb el valor de 577 milions d'euros determinat per l'expert independent escollit entre les parts pel total del capital social de BV (exclosos els costos de ruptura).

Mapfre i CaixaBank van acordar sotmetre a arbitratge si CaixaBank està obligada, de conformitat amb els acords de bancassegurances esmentats, a abonar a Mapfre una quantitat addicional de 29 milions d'euros, corresponents a un 10 % addicional del valor de 577 milions d'euros determinat per l'expert independent pel total del capital social de BV, ponderat pel percentatge de capital adquirit de BV (51 %). L'arbitratge està en curs i s'espera tenir el laude en el primer o segon trimestre de 2023 (vegeu Nota 20).

Comptabilització de la combinació de negocis

Com a conseqüència de l'adquisició, s'ha posat de manifest una diferència de primera consolidació de 399 milions d'euros que s'ha registrat (de forma retroactiva en la data de la combinació de negocis).

El Grup ha fet un procés d'assignació del valor raonable d'acord amb la NIIF 3, en col·laboració amb un expert independent. Com a conseqüència d'això, s'han identificat carteres de clients (Vida, No Vida i Unit Linked) que compleixen els criteris d'identificabilitat i separabilitat que estableix la NIC 38 per un import de 492 milions d'euros bruts i registrats a l'epígraf «Actius intangibles – Altres actius intangibles», així com el corresponent passiu fiscal diferit per la diferència temporal entre el cost comptable i el cost fiscal d'aquest actiu.

En el registre provisional de la combinació de negocis a 31 de desembre de 2021 es van registrar 404 milions d'euros en «Actius intangibles – Fons de comerç».

En el marc de la reordenació del negoci assegurador del Grup, CaixaBank va vendre el març del 2022 el 100 % del capital social de BV a VidaCaixa, sense impacte patrimonial en el Grup a nivell consolidat. El novembre del 2022, BV s'ha fusionat comptablement i operativament a VidaCaixa.

8. INFORMACIÓ PER SEGMENTS DE NEGOCI

La informació per segments de negoci té com a objectiu fer la supervisió i gestió interna de l'activitat i resultats del Grup, i es construeix en funció de les diverses línies de negoci establertes segons l'estructura i organització del Grup. Per definir i segregar els segments es tenen en compte els riscos inherents i les particularitats de gestió de cadascun d'ells, partint de la base de les unitats de negoci bàsiques sobre les quals es disposa de xifres comptables i de gestió.

En la seva elaboració s'apliquen: i) els mateixos principis de presentació utilitzats en la informació de gestió del Grup i ii) els mateixos principis i polítiques comptables utilitzats en l'elaboració dels comptes anuals.

En l'exercici 2022, els segments de negoci han estat reconfigurats, reexpressant-se la informació de 2021 i 2020 per facilitar la comparabilitat. D'aquesta manera, el Grup queda configurat en els segments de negoci següents:

- **Negoci bancari i d'assegurances**: recull els resultats de les activitats bancària, assegurances, gestió d'actius, immobiliària i ALCO, entre altres, desenvolupades pel Grup essencialment a Espanya.

  Bona part de l'activitat i els resultats procedents de Bankia s'inclouen en aquest negoci. La fusió a efectes comptables va prendre com a data de referència per al seu registre el 31 de març de 2021, data en què els estats financers van incorporar els actius i passius de Bankia al seu valor raonable. A partir del segon trimestre del 2021 s'hi van integrar els resultats generats en les diferents línies del compte de resultats.

- **BPI**: recull els resultats de l'activitat bancària domèstica de BPI, realitzada essencialment a Portugal. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada en valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis.

- **Centre corporatiu**: inclou les participades assignades al negoci de participacions en la segmentació de negocis vigent fins al 2021, és a dir, Telefónica, BFA, BCI, Coral Homes i Gramina Homes, així com Erste Group Bank fins a la seva desinversió durant el quart trimestre del 2021. S'hi inclouen els resultats d'aquestes participacions nets del cost de finançament.

A més, s'assigna al Centre Corporatiu l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat als negocis Bancari i Assegurances, a BPI i a les participades assignades al centre corporatiu mateix. En concret, l'assignació de capital a aquests negocis i a les participades es fa tenint en compte tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11,5 % com les deduccions aplicables. La contrapartida de l'excés de capital assignat al centre corporatiu és liquiditat.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, que s'assignen en funció de criteris interns d'imputació. En concret, s'assignen al Centre Corporatiu les despeses de naturalesa corporativa del Grup.

Tot seguit es presenten els resultats del Grup per segments de negoci:

Comptes de pèrdues i guanys consolidats del Grup CaixaBank – Segregació per negocis

(Milions d'euros)

	Negoci bancari i d'assegurances						BPI			Centre corporatiu		
	2022		2021		2020							
		*Del qual Asseguranc es**		*Del qual Asseguran -ces**		*Del qual Asseguran -ces*	2022	2021	2020	2022	2021	2020
MARGE D'INTERESSOS	6.366	*408*	5.552	*325*	4.528	*342*	544	448	447	6	(25)	(75)
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació*	211	*200*	266	*209*	250	*220*	29	25	18	187	326	186
Comissions netes	3.714	*(84)*	3.417	*(6)*	2.331	*(62)*	296	288	245	0		
Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres	299	*21*	193	*7*	249	*5*	27	11	(2)	12	17	(9)
Ingressos i despeses emparats per contractes d'assegurances i reassegurances	866	*863*	650	*653*	598	*598*	0			0		0
Altres ingressos i despeses d'explotació	(918)	*(1)*	(862)	*(2)*	(338)	*136*	(38)	(24)	(15)	(7)	(8)	(3)
MARGE BRUT	10.538	*1.408*	9.216	*1.186*	7.618	*1.239*	858	748	693	198	310	99
Despeses d'administració i amortització	(5.555)	*(260)*	(7.542)	*(149)*	(4.089)	*(127)*	(455)	(445)	(439)	(60)	(62)	(51)
MARGE D'EXPLOTACIÓ	4.983	*1.148*	1.674	*1.037*	3.529	*1.112*	403	303	254	138	248	48
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions	(1.072)	*0*	(1.238)		(2.124)		(28)	(77)	(40)	(9)		
RESULTAT DE L'ACTIVITAT D'EXPLOTACIÓ	3.911	*1.148*	436	*1.037*	1.405	*1.112*	375	226	214	129	248	48
Guanys o pèrdues en baixa d'actius i altres	(70)	*0*	4.360		(199)		0	(6)	28	(19)	51	104
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	3.842	*1.148*	4.796	*1.037*	1.206	*1.112*	374	220	242	110	299	152
Impost sobre beneficis	(1.089)	*(278)*	(54)	*(243)*	(193)	*(224)*	(102)	(53)	(65)	12	19	39
RESULTAT DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES	2.752	*870*	4.742	*794*	1.013	*888*	273	167	177	122	318	191
Resultat atribuït a minoritaris i altres	2	*0*	1		0		0			0		
RESULTAT ATRIBUÏT AL GRUP	2.751	*870*	4.741	*794*	1.013	*888*	272	167	177	122	318	191
Actius totals	548.045	*73.745*	632.423	*81.649*	407.733	*80.667*	38.795	41.308	37.726	5.394	6.305	6.061
De què: posicions en deute sobirà	*140.953*	*45.853*	*150.141*	*60.103*	*106.492*	*58.845*	*6.519*	*6.627*	*6.141*			

(*) Els resultats de VidaCaixa incorporen el 2022 els resultats generats per Bankia Vida (100 % després de l'adquisició del 51 % a Mapfre el desembre de 2021 i fusionada amb VidaCaixa durant el quart trimestre de 2022) i Bankia Pensiones (100 % fusionada amb VidaCaixa durant l'últim trimestre de 2021). El Grup VidaCaixa, després de materialitzar les fusions esmentades de Bankia Vida i Bankia Pensiones, ha adquirit durant l'últim trimestre de 2022 el 100 % de la participació de Sa Nostra Vida (81,3 % adquirida a Caser i el 18,7 % restant correspon a la participació que tenia de manera directa postfusió). Durant 2022 s'han atribuït els resultats corresponents al 18,7 % recollits en la línia d'entitats valorades pel mètode de la participació. Agregant els resultats de Sa Nostra Vida i els de Bankia Mediación (filial asseguradora 100 % també procedent de Bankia) als de VidaCaixa, s'obté un resultat el 2022 de les participacions asseguradores de 874 milions d'euros.

El negoci bancari i d'assegurances presenta un model de gestió integral bancari i assegurador. Dins d'un marc regulatori que té objectius de supervisió i comptables similars, la gestió comercial i de riscos es fa de manera conjunta, perquè es tracta d'un model de negoci integrat. A causa d'aquest model de gestió integral Bancari i Assegurador, en la informació sobre segregació per negocis es presenten els resultats del negoci Bancari i Assegurador com un únic segment.

A continuació, es presenta informació sobre els ingressos per segments de negoci, àrea geogràfica i distribució d'ingressos ordinaris:

Distribució dels interessos i rendiments assimilats per àrea geogràfica

(Milions d'euros)

	CaixaBank			Grup CaixaBank		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Mercat nacional	**6.277**	**5.151**	**3.932**	**8.333**	**7.309**	**6.211**
Mercat internacional	**253**	**80**	**69**	**900**	**583**	**553**
Unió Europea	247	74	63	883	577	547
Zona euro	104	41	27	740	544	511
Zona no euro	143	33	36	143	33	36
Resta de països	6	6	6	17	6	6
TOTAL	6.530	5.231	4.001	9.233	7.892	6.764

Distribució dels ingressos ordinaris*

(Milions d'euros)

	Ingressos ordinaris procedents de clients			Ingressos ordinaris entre segments			Total ingressos ordinaris		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Negoci bancari i d'assegurances	**15.326**	**13.338**	**11.245**	**106**	**62**	**100**	**15.432**	**13.400**	**11.345**
Espanya	14.826	13.074	11.041	106	62	100	14.932	13.136	11.141
Resta de països	500	264	204				500	264	204
BPI	**958**	**819**	**750**	**76**	**53**	**47**	**1.034**	**872**	**797**
Portugal/Espanya	951	811	742	76	53	47	1.027	864	789
Resta de països	7	8	8				7	8	8
Centre corporatiu	**205**	**342**	**177**	**78**	**14**	**11**	**283**	**356**	**188**
Espanya	59	85	62	61	12	9	120	97	71
Resta de països	146	257	115	17	2	2	163	259	117
Ajustos i eliminacions ordinaris entre segments				**(260)**	**(129)**	**(158)**	**(260)**	**(129)**	**(158)**
TOTAL	16.489	14.499	12.172	0	0	0	16.489	14.499	12.172

(*) Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup:

1. Ingressos per interessos
2. Ingressos per dividends
3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació
4. Ingressos per comissions
5. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
6. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets
7. Guanys o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets
8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
9. Guanys/pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets
10. Altres ingressos d'explotació
11. Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

9. RETRIBUCIONS DEL «PERSONAL CLAU DE LA DIRECCIÓ»

9.1. REMUNERACIONS AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

La Junta d'Accionistes de CaixaBank celebrada el 8 d'abril de 2022 va aprovar la modificació de la política de remuneració dels membres del Consell d'Administració per als exercicis 2022-2024, de conformitat amb el sistema de remuneració previst als Estatuts Socials i al Reglament del Consell, així com amb el que disposa la Llei de Societats de Capital i la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

L'article 34 dels Estatuts Socials de CaixaBank estableix que la retribució dels consellers en la seva condició com a tals consistirà en una quantitat fixa anual la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General d'Accionistes i es mantindrà vigent mentre la Junta General no n'acordi la modificació. Aquesta xifra màxima es destina a retribuir el conjunt de consellers en la seva condició de tals, i es distribueix en la forma que estimi més oportuna el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Retribucions, tant pel que fa a la distribució entre els membres, que per l'exercici d'aquesta funció té establerta una retribució fixa addicional, com en consideració a les funcions i dedicació de cadascun d'ells i a la seva pertinença a les diferents Comissions. Així mateix, de conformitat amb l'acord i subjecte als límits establerts per la Junta General d'Accionistes, els administradors podran ser retribuïts amb l'entrega d'accions de la Societat o d'una altra companyia cotitzada del grup al qual pertanyi, d'opcions sobre aquestes o de retribucions referenciades al valor de les accions.

La remuneració dels consellers no executius, els quals mantenen una relació orgànica amb CaixaBank, i en conseqüència no disposen de contractes celebrats amb la societat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap tipus de pagament per terminació del càrrec de conseller, consisteix únicament en components fixos.

La remuneració dels consellers executius podrà consistir en una quantitat fixa, una quantitat complementària variable i també sistemes d'incentius, així com una part assistencial que podrà incloure sistemes de previsió i assegurances oportunes i, si escau, la Seguretat Social. En cas de cessament no degut a l'incompliment de les seves funcions, poden tenir dret a una indemnització.

A més, davant l'enorme dificultat pràctica d'una pòlissa independent, els Consellers no executius formen part com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup, per cobrir les responsabilitats en què aquests puguin incórrer com a conseqüència de l'acompliment de les seves funcions.

Les remuneracions i altres prestacions meritades a favor de les persones que en aquests exercicis han integrat el Consell d'Administració de CaixaBank es detallen a continuació:

Remuneracions al Consell d'Administració

(Milers d'euros)

		Components fixos					Components variables (7)						
	Càrrec	Sou	Retribució per pertinença al Consell	Retribució per pertinença a comissions del Consell	Retribució per càrrecs en societats del Grup *	Retribució per pertinença a Consells fora del Grup (5)	Retribució variable en efectiu	Sistemes de retribució basats en accions	Sistema d'estalvi a llarg termini	Altres conceptes (4)	Total 2022	Total 2021	Total 2020
Goirigolzarri, José Ignacio (2)	President	1.485	90	60		15	146	237		103	2.136	1.693	
Gual, Jordi (2)												331	1.382
Muniesa, Tomás	Vicepresident		90	100	435	13					638	636	620
Gortázar, Gonzalo ** (6)	Conseller Delegat	2.061	90	50	60		413	674	514	78	3.940	3.896	2.836
Reed, John S.	Conseller Coordinador		128	36							164	164	149
Armenter, Marcelino (1)													31
Ayuso, Joaquín (2)	Conseller		90	80							170	129	
Bassons, Maria Teresa (2)												28	120
Campo, Francisco Javier (2)	Conseller		90	80							170	129	
Castillo, Eva (2)	Consellera		90	80							170	129	
Fisas, M. Verónica	Consellera		90	100							190	190	183
Fundación CajaCanarias, repres. por Natalia Aznárez (2)												33	140
García-Bragado, Alejandro (2)												28	120
Garmendia, Cristina	Consellera		90	110							200	200	169
Garralda, Ignacio (2)												21	90
Moraleda, María Amparo	Consellera		90	142							232	206	206
Sanchiz, Eduardo Javier	Conseller		90	140							230	230	218
Santero, Teresa (2)	Consellera		90	50							140	107	
Serna, José	Conseller		90	80							170	163	140
Ulrich, Fernando María (2) (3)	Conseller		90	80	750						920	879	
Usarraga, Koro	Consellera		90	160							250	250	231
Vives, Francesc Xavier (1)													81
TOTAL		3.546	1.388	1.348	1.245	28	559	911	514	181	9.720	9.442	6.716

(*) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

(**) El 2022 i 2021 han exercit funcions executives José Ignacio Goirigolzarri i Gonzalo Gortázar (el 2020 només Gonzalo Gortázar).

(1) Marcelino Armenter va renunciar al seu càrrec el 2 d'abril del 2020 i Francesc Xavier Vives no va ser renovat en el seu càrrec com a Conseller Coordinador el 2020, un cop finalitzat el seu mandat.

(2) El 2021 van ser nomenats: José Ignacio Goirigolzarri com a President; Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo i Eva Castillo com a Consellers independents; Fernando M. Ulrich com a Conseller extern, i Teresa Santero com a Consellera dominical a proposta del FROB (per la participació que té a CaixaBank a través de BFA Tenedora de Acciones, SAU). A més, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda i la Fundación CajaCanarias van deixar el càrrec el 2021.

(3) Els càrrecs que ostenta a BPI no són en representació del Grup CaixaBank.

(4) Inclou la retribució en espècie (les primes d'assegurança de salut i les primes d'assegurança de vida pagades a favor dels consellers executius), interessos meritats sobre la retribució variable diferida en efectiu, altres primes d'assegurança pagades i altres beneficis.

(5) Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable i que es registren en els comptes de pèrdues i guanys de les societats respectives.

(6) El Conseller Delegat va decidir, de manera voluntària, renunciar a la remuneració variable corresponent a l'exercici 2020, tant en el que correspon a bonus anual com a la part corresponent a l'any 2020 del Pla d'Incentius Anuals a Llarg Termini.

(7) Inclou 529 milers d'euros de retribució variable subjecta a factors plurianuals.

CaixaBank no té contretes obligacions en matèria de compromisos per pensions amb els membres, antics i actuals, del Consell d'Administració per la seva condició de consellers.

9.2. REMUNERACIONS A L'ALTA DIRECCIÓ

La composició i el detall de les remuneracions a l'Alta Direcció de l'Entitat es presenten a continuació:

Remuneracions a l'Alta Direcció
(Milers d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Retribucions salarials (1)	11.545	11.927	7.267
Prestacions postocupació (2)	1.594	1.739	1.820
Altres prestacions a llarg termini (3)	65	431	251
Altres càrrecs en societats del Grup	1.024	1.011	1.010
TOTAL	**14.228**	**15.108**	**10.348**
Remuneracions percebudes per representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, fora del grup consolidable (4)	124	180	156
TOTAL REMUNERACIONS	**14.352**	**15.288**	**10.504**
Nombre de membres de l'Alta Direcció	13	13	11

(1) Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie i variable total assignada als membres de l'Alta Direcció. La retribució variable correspon a l'esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals meritat en metàl·lic i accions de l'exercici, incloent-hi la part diferida i subjecta a l'ajust plurianual. No s'hi inclouen indemnitzacions per cessament.
L'abril del 2020, l'Alta Direcció va anunciar la seva renúncia a la seva retribució variable del 2020, tant pel que fa a Bonus anual com a la seva participació en el segon cicle del Pla d'Incentius a Llarg Termini del 2020.

(2) Inclou les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió.

(3) Aquesta partida correspon a l'import de la pòlissa de risc l'increment o disminució de la qual no respon a la gestió retributiva sinó a l'evolució de les variables tècniques que determinen les primes.

(4) Registrat en el compte de resultats de les societats respectives.

Tots els contractes dels membres de l'Alta Direcció, el President i el Conseller Delegat tenen compromisos de no competència postcontractual d'una anualitat dels components fixos (pagadors en 12 mensualitats) i clàusules d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos o el previst per imperatiu legal.

El President i el Conseller Delegat tenen unes clàusules d'indemnització d'1 anualitat dels components fixos de la remuneració. Actualment hi ha tres membres del Comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat.

A continuació, es presenta el valor de les obligacions meritades en concepte de compromisos postocupació d'aportació definida amb Consellers Executius i l'Alta Direcció:

Compromisos postocupació amb Consellers Executius i Alta Direcció
(Milers d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Compromisos postocupació	18.792	19.533	16.523

9.3. ALTRA INFORMACIÓ REFERENT AL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

L'article 30 del Reglament del Consell d'Administració de CaixaBank regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers, i estableix que el conseller haurà d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el Conseller o les seves persones vinculades, adoptant per a això les mesures que siguin necessàries.

El deure d'evitar situacions de conflicte d'interès imposa al conseller determinades obligacions, com abstenir-se de: i) fer directament o indirectament transaccions amb CaixaBank, llevat que es tracti d'operacions ordinàries, fetes en condicions estàndard per a tots els clients i d'escassa rellevància; ii) utilitzar el nom de la Societat ni invocar la seva condició de Conseller per influir indegudament en la realització d'operacions privades; iii) fer ús dels actius de la Societat i de valer-se de la seva posició en la Societat per obtenir un avantatge patrimonial o per a qualssevol

fins privats; iv) aprofitar-se de les oportunitats de negoci de la Societat; v) obtenir avantatges o remuneracions de tercers diferents de la Societat i el seu grup associats a l'acompliment del seu càrrec, llevat que es tracti d'atencions de mera cortesia; i de vi) dur a terme activitats per compte propi o per compte d'altri que comportin una competència efectiva amb la societat, actual o potencial, o que, de qualsevol altra manera, el situïn en un conflicte permanent amb els interessos de CaixaBank.

Les obligacions esmentades podran ser dispensades en casos singulars, i en alguns casos requeriran l'aprovació de la junta d'accionistes.

El text del Reglament del Consell d'Administració està a disposició del públic a la pàgina web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En qualsevol cas, els consellers han de comunicar al Consell d'Administració de CaixaBank qualsevol situació de conflicte, directe o indirecte, que ells o persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès del Grup, els quals seran objecte de comunicació en els comptes anuals, tal com estableix l'article 229.3 de la Llei de Societats de Capital.

Durant l'exercici 2022, cap conseller ha comunicat cap situació que el situï en un conflicte d'interès amb el Grup, per bé que en les ocasions següents els consellers es van abstenir d'intervenir i votar en la deliberació d'assumptes en les sessions del Consell d'Administració:

Conflictes d'interès

Conseller	Conflicte
José Ignacio Goirigolzarri (President)	▲ Abstenció en la deliberació i votació dels acords sobre la seva remuneració variable corresponent a l'exercici 2021. ▲ Abstenció en la deliberació i votació dels acords sobre les condicions de la seva remuneració per a l'exercici 2022.
Tomás Muniesa (Vicepresident)	▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió Executiva del Consell d'Administració. ▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda d'un immoble a una filial de CriteriaCaixa, S.A.U. ▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la modificació de determinats termes i condicions de diversos contractes d'arrendament d'immoble per a ús diferent d'habitatge, subscrits amb la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa " i altres societats del seu grup.
Gonzalo Gortázar (Conseller Delegat)	▲ Abstenció en la deliberació i votació dels acords sobre la seva remuneració variable corresponent a l'exercici 2021. ▲ Abstenció en la deliberació i votació dels acords sobre les condicions de la seva remuneració per a l'exercici 2022.
John S. Reed (Conseller Coordinador) **Verónica Fisas (Consellera)**	▲ Abstenció en la deliberació sobre la proposta d'acord de revisió de la remuneració dels Presidents de les Comissions del Consell d'Administració. ▲ Abstenció en la deliberació i votació d'un acord relatiu a una operació de finançament a persona vinculada.
María Amparo Moraleda (Consellera)	▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu al seu nomenament com a membre de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat del Consell d'Administració. ▲ Abstenció en la deliberació sobre la proposta d'acord de revisió de la remuneració dels Presidents de les Comissions del Consell d'Administració. ▲ Abstenció en la deliberació i votació d'acords relatius a operacions de finançament a persones vinculades.
Eduardo Javier Sanchiz (Conseller)	▲ Abstenció en la deliberació sobre la proposta d'acord de revisió de la remuneració dels Presidents de les Comissions del Consell d'Administració.
Teresa Santero (Consellera)	▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la venda de la participació en la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (SAREB) al Fons de Reestructuració Ordenada Bancària (FROB). ▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la compra d'actius immobiliaris adjudicats, propietat de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

Conflictes d'interès

Conseller	Conflicte
José Serna (Conseller)	▲ Abstenció en la deliberació i votació d'acord relatiu a la venda d'un immoble a una filial de CriteriaCaixa, S.A.U. ▲ Abstenció en la deliberació i votació de l'acord relatiu a la modificació de determinats termes i condicions de diversos contractes d'arrendament d'immoble per a ús diferent d'habitatge, subscrits amb la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa " i altres societats del seu grup.
Usarraga, Koro (Consellera)	▲ Abstenció en la deliberació sobre la proposta d'acord de revisió de la remuneració dels Presidents de les Comissions del Consell d'Administració. ▲ Abstenció en la deliberació i votació d'un acord relatiu a una operació de finançament a persona vinculada.

La resta de consellers amb càrrec vigent durant l'exercici 2022 (és a dir, els consellers Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Fernando Maria Costa Duarte i Cristina Garmendia) han declarat no haver tingut durant el temps del seu mandat el 2022 cap situació de conflicte amb l'interès de la Societat, ja sigui directe o indirecte, propi o de les persones vinculades a ells.

Per part seva, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors regula les situacions de conflicte d'interès i estableix l'obligació d'informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre les situacions de conflicte d'interès, propis o de les seves persones vinculades.

No hi ha cap relació familiar entre els membres del Consell d'Administració de CaixaBank i el col·lectiu de personal clau que compon l'Alta Direcció de CaixaBank.

Prohibició de la competència

De forma específica, l'article 229.1.f) de la Llei de Societats de Capital estableix que els membres del Consell d'Administració s'han d'abstenir de desenvolupar activitats per compte propi o aliè que comportin una competència efectiva, sigui actual o potencial, amb l'Entitat o que, de qualsevol altra manera, els situïn en un conflicte permanent amb els interessos de la societat. D'altra banda, l'article 230 de la Llei de Societats de Capital permet dispensar el conseller d'aquesta prohibició en cas que no es pugui esperar dany per a la societat o, si s'espera, que es vegi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. La dispensa s'ha de concedir mitjançant un acord exprés i separat de la Junta General. Les previsions contingudes als articles esmentats són aplicables també en cas que el beneficiari dels actes o de les activitats sigui una persona vinculada al conseller.

La societat no ha estat informada de cap activitat o circumstància que pugui suposar competència efectiva, actual o potencial, dels consellers o de les seves persones vinculades, amb el Grup CaixaBank o que, de qualsevol altra manera, els situï en un conflicte permanent amb els interessos de l'Entitat.

9.4. DRETS DE VOT DEL «PERSONAL CLAU DE LA DIRECCIÓ»

Al tancament de l'exercici, els drets de vot (directes i indirectes) del «personal clau de la direcció» es detallen a l'apartat «Participació del Consell (A.3)» de l'Informe Anual de Govern Corporatiu, annex a l'Informe de Gestió.

10. EFECTIU, SALDOS EN EFECTIU EN BANCS CENTRALS I ALTRES DIPÒSITS A LA VISTA

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall d'efectiu, saldos en bancs centrals i altres dipòsits a la vista

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Efectiu	2.560	3.044	2.339
Saldo en efectiu en bancs centrals (Nota 3.4.4)	16.384	99.574	48.535
Altres dipòsits a la vista	1.578	1.598	737
TOTAL	20.522	104.216	51.611

El saldo en efectiu en bancs centrals inclou els saldos mantinguts per al compliment del coeficient de reserves mínimes obligatòries en el banc central en funció dels passius computables. Les reserves exigides es remuneren al tipus d'interès de les operacions principals de finançament de l'Eurosistema.

11. ACTIUS I PASSIUS FINANCERS MANTINGUTS PER NEGOCIAR

11.1. DERIVATS DE NEGOCIACIÓ

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall de derivats de negociació (producte i contrapart)

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Actiu	Passiu	Actiu	Passiu	Actiu	Passiu
Compravenda de divises no vençudes	**976**	**823**	**488**	**465**	**336**	**341**
Compres de divises contra euros	350	482	365	64	48	309
Compres de divises contra divises	90	87	87	86	17	18
Vendes de divises contra euros	536	254	36	315	271	14
Opcions sobre accions	**333**	**299**	**440**	**388**	**264**	**247**
Comprades	333		440		264	
Emeses		299		388		247
Opcions sobre tipus d'interès	**347**	**229**	**123**	**150**	**103**	**108**
Comprades	347		123		103	
Emeses		229		150		108
Opcions sobre divises	**76**	**35**	**48**	**58**	**57**	**7**
Comprades	76		48		57	
Emeses		35		58		7
Altres operacions sobre accions, tipus d'interès i inflació	**4.875**	**2.382**	**9.018**	**3.695**	**4.387**	**(556)**
Permutes financeres sobre accions	105	16	138	108	157	132
Permutes financeres sobre tipus d'interès i inflació	4.631	2.212	8.880	3.587	4.230	(688)
Derivats sobre mercaderies i altres riscos	**356**	**203**	**202**	**82**	**154**	**4**
Permutes financeres	339	183	199	80	153	4
Opcions comprades	17	20	3	2	1	
Opcions venudes						
TOTAL	6.963	3.971	10.319	4.838	5.301	151
De què: contractats en mercats organitzats	*37*	*36*	*35*	*43*	*35*	*51*
De què: contractats en mercats no organitzats	*6.926*	*3.935*	*10.284*	*4.795*	*5.266*	*100*
NOCIONAL	519.553		567.059		439.674	

Majoritàriament, el Grup cobreix de manera individualitzada el risc de mercat associat als derivats contractats amb clients mitjançant la contractació de derivats simètrics en mercat i procedeix al registre dels dos en la cartera de negociació. D'aquesta manera, el risc de mercat generat per aquesta operativa resulta poc significatiu.

11.2. INSTRUMENTS DE PATRIMONI

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall d'instruments de patrimoni

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Accions de societats espanyoles	233	186	195
Accions de societats estrangeres		1	60
TOTAL	233	187	255

11.3. VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall de valors representatius de deute **

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Deute Públic espanyol *	23	128	442
Deute Públic estranger *	4	118	174
Emesos per entitats de crèdit	14	28	40
Altres emissors espanyols	128	113	92
Altres emissors estrangers	17	32	53
TOTAL	186	419	801

(*) Vegeu Nota 3.4.1, apartat «Concentració per risc sobirà».

(**) Vegeu classificació per *ratings* a la Nota 3.4.1, apartat «Concentració per qualitat creditícia».

11.4. POSICIONS CURTES DE VALORS

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall de posicions curtes de valors

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Per préstecs de valors			
Instruments de patrimoni			
Per descoberts en cessions	59	280	273
Valors representatius de deute – públic *	38	239	249
Valors representatius de deute – Altres emissors	21	41	24
TOTAL	59	280	273

(*) Vegeu Nota 3.4.1, apartat «Concentració per risc sobirà».

Les posicions curtes per descoberts en cessions de «Valors representatius de deute» són operacions a curt termini contractades amb l'objectiu de compensar les posicions no registrades en balanç que han estat venudes o cedides temporalment.

12. ACTIUS FINANCERS NO DESTINATS A NEGOCIACIÓ VALORATS OBLIGATÒRIAMENT A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN RESULTATS

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall d'actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Instruments de patrimoni	127	165	180
Valors representatius de deute	6	5	52
Préstecs i avançaments	50	67	85
Clientela	50	67	85
TOTAL	183	237	317

Els canvis en la valoració d'aquests actius financers com a conseqüència de les variacions del risc de crèdit no són significatius, a causa de la seva qualitat creditícia (Nota 3.4.1).

13. ACTIUS FINANCERS A VALOR RAONABLE AMB CANVIS EN UN ALTRE RESULTAT GLOBAL

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall d'actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Instruments de patrimoni	**1.351**	**1.646**	**1.414**
Accions de societats cotitzades	684	1.002	843
Accions de societats no cotitzades	667	644	571
Valors representatius de deute *	**11.591**	**14.757**	**17.895**
Deute públic espanyol	6.644	11.817	13.966
Deute públic estranger	3.721	1.377	2.206
Emesos per entitats de crèdit	389	565	581
Altres emissors espanyols	13	55	42
Altres emissors estrangers	824	943	1.100
TOTAL	12.942	16.403	19.309
Instruments de patrimoni			
De què: plusvàlues latents brutes	91	128	109
De què: minusvàlues latents brutes	(1.260)	(1.590)	(1.877)
Valors representatius de deute			
De què: plusvàlues latents brutes	27	394	596
De què: minusvàlues latents brutes	(528)	(1)	

(*) Vegeu la classificació per *ratings* a la Nota 3.4.1 «Concentració per qualitat creditícia» i el detall per països del deute públic a la Nota 3.4.1, apartat «Concentració per risc sobirà».

13.1. INSTRUMENTS DE PATRIMONI

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

Moviments d'instruments de patrimoni – 2022

(Milions d'euros)

	31-12-2021	Compres i ampliacions de capital	Vendes i reduccions de capital	Guanys (-) / pèrdues (+) transferits a reserves	Ajustos a valor de mercat i diferències de canvi	Traspassos i altres	31-12-2022
Telefónica, S.A. *	1.000		(602)	302	(17)		683
Banco Fomento de Angola (BFA)	321				89		410
Altres	325	2	(23)	(39)		(7)	258
TOTAL	1.646	2	(625)	263	72	(7)	1.351

(*) La participació en Telefónica, S.A. és del 3,50 % a 31 de desembre de 2022. El 4 d'octubre del 2022 es va liquidar parcialment la cobertura de valor raonable que CaixaBank tenia (sobre un 1,95 % del capital de Telefónica) mitjançant el lliurament d'un 1 %.

Moviments d'instruments de patrimoni – 2021

(Milions d'euros)

	31-12-2020	Alta per combinacions de negoci (Nota 7)	Compres i ampliacions de capital	Vendes i reduccions de capital	Guanys (-) / pèrdues (+) transferits a reserves	Ajustos a valor de mercat i diferències de canvi	Traspassos i altres	31-12-2021
Telefónica, S.A.	843					157		1.000
Banco de Fomento Angola**	334					18	(31)	321
Altres	237	149	4	(24)	(10)	12	(43)	325
TOTAL	**1.414**	**149**	**4**	**(24)**	**(10)**	**187**	**(74)**	**1.646**

(*) A 31 de desembre de 2021 la participació en Telefónica, S.A. era del 4,49 % a causa de l'efecte diluent de l'*scrip dividend* (4,87 % a 31 de desembre de 2020).

(**) El dividend total aprovat per BFA net d'efecte fiscal va pujar a 119 milions d'euros (dels quals 79 milions d'euros eren extraordinaris amb càrrec a reserva de BFA). Del dividend total, 98 milions d'euros van ser reconeguts com a ingrés en el compte de pèrdues i guanys i la resta es van reconèixer contra el cost de la inversió (i en conseqüència reduint el valor de les minusvàlues sobre la inversió reconeguda en un altre resultat global), considerant que són reserves generades amb anterioritat a la classificació de la inversió com a «Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global».

Moviments d'instruments de patrimoni – 2020

(Milions d'euros)

	31-12-2019	Compres i ampliacions de capital	Vendes i reduccions de capital	Guanys (-) / pèrdues (+) transferits a reserves	Ajustos a valor de mercat i diferències de canvi	Traspassos i altres	31-12-2020
Telefónica*	1.617				(774)		843
Banco Fomento de Angola	414				(80)		334
Altres**	376	3	(153)	(61)	72		237
TOTAL	**2.407**	**3**	**(153)**	**(61)**	**(782)**		**1.414**

(*) El març de 2020 es va cancel·lar la cobertura de valor raonable sobre l'1 % d'aquesta participació (instrumentalitzada mitjançant *equity swap*), registrant-se una plusvàlua de 177 milions d'euros a l'epígraf «Un altre resultat global acumulat» del patrimoni net. A 31 de desembre de 2020 la participació en Telefónica, SA era del 4,9 % a causa de l'efecte diluent de l'*scrip dividend* (5,0 % a 31 de desembre de 2019).

(**) En data 25 de juny de 2020, el Grup CaixaBank va vendre la seva participació directa i indirecta de l'11,51 % de Caser, una vegada rebudes les autoritzacions administratives pertinents, per un preu de 139 milions d'euros. L'operació no va generar un impacte patrimonial significatiu per al Grup.

L'estimació del valor raonable del Banc de Foment d'Angola (BFA) es basa en una metodologia de descompte de dividends (DDM), posteriorment contrastat amb metodologies de múltiples de comparables. Tot seguit es detallen les hipòtesis principals emprades en el model de descompte de dividends:

Hipòtesis utilitzades

(Percentatge)

	Banco Fomento de Angola		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Períodes de projecció	5 anys	5 anys	5 anys
Taxa de descompte (*)	21,6 %	17,5 %	19,3 %
Ràtio de capital objectiu	20,0 %	15,0 %	15,0 %

(*) Calculat amb el tipus d'interès del bo dels Estats Units més una prima de risc país i una altra de risc mercat.

Per a la participació en Banco de Fomento Angola, l'exercici de determinació del valor raonable considera la sensibilitat sobre la taxa de descompte [-1,0 %; +1,0 %] sense que es desprenguin d'això variacions significatives del valor raonable estimat en l'escenari base.

La informació financera rellevant dels instruments de patrimoni més rellevants classificats en aquest apartat és la següent:

Informació financera de les participacions més rellevants

(Milions d'euros)

Denominació social	Domicili	% participació	% Drets de vot	Patrimoni net	Últim resultat publicat
Telefónica (1) (3)	Madrid – Espanya	3,50 %	3,50 %	32.622	1.486
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (2)	Madrid – Espanya	12,24 %	12,24 %	(10.861)	(715)
Banco de Fomento Angola (BFA) (2)	Angola	48,09 %	48,09 %	921	139

(1) Entitat cotitzada. La informació relativa al patrimoni net i l'últim resultat publicat és a 30-09-2022.

(2) Entitats no cotitzades. La informació relativa al patrimoni net i l'últim resultat publicat és a 30-06-2022.

(3) A 31 de desembre de 2022, un 0,952 % del capital social de Telefónica, S.A. estava afecte a un contracte de cobertura.

13.2. VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE

El detall del moviment d'aquest epígraf és el següent:

Moviments de valors representatius de deute

(Milions d'euros)

	2022			2021			2020		
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Saldo a l'inici de l'exercici	**14.749**		**8**	**17.895**			**15.964**		
Més:									
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)				9.645		8			
Traspassos entre *stages*		8	(8)						
Compres	4.528			320			8.657		
Interessos	203			(16)			(116)		
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net (Nota 24.2)	(783)	1		(203)			98		
Menys:									
Vendes i amortitzacions	(7.102)			(12.857)			(6.735)		
Interessos implícits meritats				(8)			(10)		
Reclassificacions i traspassos									
Imports transferits al compte de pèrdues i guanys (Nota 32) *	(13)			(26)			115		
Pèrdues per deteriorament d'actiu (Nota 36)									
Diferències de canvi i altres				(1)			(78)		
SALDO AL TANCAMENT DE	11.582	9		14.749		8	17.895		

(*) El resultat de les vendes de cartera de renda fixa es recull a l'epígraf de «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets».

14. ACTIUS FINANCERS A COST AMORTITZAT

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall d'actius financers a cost amortitzat – 31-12-2022

(Milions d'euros)

		Ajustos per valoració				
	Saldo brut	Fons de deteriorament	Interessos meritats	Comissions	Altres	Saldo en balanç
Valors representatius de deute	**77.396**	**(16)**	**353**			**77.733**
Préstecs i avançaments	**370.971**	**(7.401)**	**786**	**(427)**	**1.092**	**365.021**
Bancs centrals						
Entitats de crèdit	12.139	(8)	56			12.187
Clientela	358.832	(7.393)	730	(427)	1.092	352.834
TOTAL	448.367	(7.417)	1.139	(427)	1.092	442.754

Detall d'actius financers a cost amortitzat – 31-12-2021

(Milions d'euros)

		Ajustos per valoració				
	Saldo brut	Fons de deteriorament	Interessos meritats	Comissions	Altres	Saldo en balanç
Valors representatius de deute	**67.945**	**(14)**	**275**			**68.206**
Préstecs i avançaments	**359.771**	**(8.260)**	**475**	**(436)**	**843**	**352.393**
Bancs centrals	63					63
Entitats de crèdit	7.817	(8)	(3)			7.806
Clientela	351.891	(8.252)	478	(436)	843	344.524
TOTAL	**427.716**	**(8.274)**	**750**	**(436)**	**843**	**420.599**

Detall d'actius financers a cost amortitzat – 31-12-2020

(Milions d'euros)

		Ajustos per valoració				
	Saldo brut	Fons de deteriorament	Interessos meritats	Comissions	Altres	Saldo en balanç
Valors representatius de deute	**24.559**	**(11)**	**122**			**24.670**
Préstecs i avançaments	**247.799**	**(5.609)**	**464**	**(357)**	**542**	**242.839**
Bancs centrals	4					4
Entitats de crèdit	5.845		2			5.847
Clientela	241.950	(5.609)	462	(357)	542	236.988
TOTAL	**272.358**	**(5.620)**	**586**	**(357)**	**542**	**267.509**

14.1. VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE

El detall dels saldos nets d'aquest epígraf és el següent:

Detall de valors representatius de deute *

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Deute públic espanyol	58.236	55.623	18.579
De què: Sareb	*17.502*	*19.160*	*1.237*
Altres emissors espanyols	174	125	
Altres emissors estrangers	19.323	12.458	6.091
TOTAL	77.733	68.206	24.670

(*) Vegeu Nota 3.4.1, apartat «Concentració per risc sobirà».

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de valors representatius de deute a cost amortitzat és el següent:

Moviments de valors representatius de deute

(Milions d'euros)

	2022				2021				2020			
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total
Saldo a l'inici de l'exercici	**68.100**	**108**	**12**	**68.220**	**24.565**	**103**	**13**	**24.681**	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**
Alta per combinació de negocis (Nota 7)					37.005			37.005				
Traspassos	(3)	3										
De *stage* 1:	(3)	3			(3)	3						
De *stage* 2:					4	(4)						
De *stage* 3:												
Nous actius financers	36.464	453	27	36.944	25.663	322	23	26.008	13.822	103	12	13.937
Baixes d'actius financers (diferents de fallits) **	(26.566)	(515)	(27)	(27.108)	(18.924)	(317)	(23)	(19.264)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)
Canvis en la periodificació d'interessos	(245)			(245)	(166)			(166)	11			11
Fallits							(1)	(1)				
Diferències de canvi i altres	(62)			(62)	(43)			(43)	2			2
SALDO AL TANCAMENT DE	77.688	49	12	77.749	68.100	108	12	68.220	24.565	103	13	24.681
Fons de deteriorament	*(4)*	*(2)*	*(10)*	*(16)*	*(5)*	*(5)*	*(4)*	*(14)*	*(2)*	*(5)*	*(4)*	*(11)*

(*) Durant el període no hi ha hagut moviments significatius

(**) Els beneficis de les vendes de cartera de renda fixa es registren a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets», sense que hagin tingut impacte en el model de negoci.

14.2. PRÉSTECS I BESTRETES

Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

Detall de préstecs i bestretes a entitats de crèdit per naturalesa

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
A la vista	**7.988**	**5.122**	**3.748**
Altres comptes	7.988	5.122	3.748
A termini	**4.151**	**2.695**	**2.097**
Comptes a termini	4.145	2.693	2.097
Comptes a termini en *stage* 3	6	2	
TOTAL	12.139	7.817	5.845

Préstecs i bestretes – Crèdit a la clientela

El detall per deteriorament de la cartera de crèdit a la clientela és el següent:

Detall de crèdit a la clientela

(Milions d'euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020		
				POCI *					POCI *				
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	No deterio-rat	Deterio-rat	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	No deterio-rat	Deterio-rat	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Valor en llibres brut	321.576	28.562	9.621	3	465	308.369	31.439	12.279	1	688	214.275	20.066	8.256
Provisions per deteriorament	(1.344)	(1.368)	(4.459)		(222)	(967)	(1.632)	(5.571)		(82)	(920)	(1.064)	(3.625)
TOTAL	320.232	27.194	5.162	3	243	307.402	29.807	6.708	1	606	213.355	19.002	4.631

(*) POCI derivats de la combinació de negocis amb Bankia (inicialment, 770 milions d'euros).

El detall del moviment del valor en llibres brut (import en balanç sense considerar correccions de valor per deteriorament d'actius) de la cartera de crèdit a la clientela és el següent:

Moviments de crèdit a la clientela

(Milions d'euros)

	2022				2021				2020			
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total
Saldo a l'inici de l'exercici	**308.369**	**31.439**	**12.279**	**352.087**	**214.275**	**20.066**	**8.256**	**242.597**	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**
Alta per combinació de negocis (Nota 7)					103.992	13.120	4.193	121.305				
Traspassos	(1.717)	1.121	596		(4.342)	2.214	2.128		(4.549)	3.461	1.088	
De *stage* 1:	(14.296)	13.484	812		(14.552)	13.736	816		(9.624)	9.097	527	
De *stage* 2:	12.480	(14.126)	1.646		10.058	(12.090)	2.032		5.040	(6.045)	1.005	
De *stage* 3:	99	1.763	(1.862)		152	568	(720)		35	409	(444)	
Nous actius financers	76.964	2.096	688	79.748	66.377	2.295	898	69.570	65.815	4.822	818	71.455
Baixes d'actius financers (diferents de fallits)	(62.040)	(6.094)	(1.956)	(70.090)	(71.933)	(6.256)	(1.369)	(79.558)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)
Fallits			(1.986)	(1.986)			(1.827)	(1.827)			(1.020)	(1.020)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	321.576	28.562	9.621	359.759	308.369	31.439	12.279	352.087	214.275	20.066	8.256	242.597

El moviment de la cobertura dels «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» és el següent:

Moviments del fons de deteriorament del crèdit a la clientela

(Milions d'euros)

	2022				2021				2020			
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3	Total
Saldo a l'inici de l'exercici	**967**	**1.632**	**5.571**	**8.170**	**920**	**1.064**	**3.625**	**5.609**	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**
Alta per combinació de negocis (Nota 7)					545	897	1.920	3.362				
Dotacions netes	377	(264)	326	439	(518)	(343)	1.590	729	328	423	942	1.693
De *stage* 1:	232	(356)	259	135	(191)	127	(36)	(100)	216	472	238	926
De *stage* 2:	(19)	(117)	(899)	(1.035)	(4)	(47)	788	737	(16)	(89)	469	364
De *stage* 3:	(8)	134	1.067	1.193	49	(85)	957	921	(4)	(35)	61	22
Nous actius financers	192	97	273	562	178	95	357	630	165	133	328	626
Baixes	(20)	(22)	(374)	(416)	(550)	(433)	(476)	(1.459)	(33)	(58)	(154)	(245)
Utilitzacions			(1.458)	(1.458)			(1.383)	(1.383)			(670)	(670)
Traspassos i altres			20	20	20	14	(181)	(147)	18	(67)	(63)	(112)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	1.344	1.368	4.459	7.171	967	1.632	5.571	8.170	920	1.064	3.625	5.609

15. DERIVATS – COMPTABILITAT DE COBERTURES (ACTIU I PASSIU)

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

Detall de derivats de cobertura (producte i contrapart)

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Actiu	Passiu	Actiu	Passiu	Actiu	Passiu
Tipus d'interès	252	70	1.007	64	312	121
Instruments de patrimoni	38		12			
Divises i or	8	7	6	3		11
Altres		98	10	53	1	
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	298	175	1.035	120	313	132
Tipus d'interès		1		17		1
Divises i or	351	127		116	159	4
Altres		1.068	3	707	43	100
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	351	1.196	3	840	202	105
TOTAL	**649**	**1.371**	**1.038**	**960**	**515**	**237**
Promemòria						
Dels quals: OTC – Entitats de crèdit	*649*	*1.371*	*1.038*	*958*	*515*	*237*
Dels quals: OTC – Altres societats financeres				*2*		
Dels quals: OTC – Resta						

A continuació, es detalla el calendari de l'import nominal dels instruments de cobertura sobre tipus d'interès i el seu tipus d'interès mitjà:

Calendari de venciment dels elements de cobertura i tipus d'interès mitjà – 2022

(Milions d'euros)

	Valor de l'element cobert						Tipus d'interès mitjà
	< 1 mes	1 - 3 mesos	3 - 12 mesos	1 - 5 anys	> 5 anys	Total	
Cobertures de tipus d'interès d'actius	18	25	631	2.769	9.834	13.277	(0,18) %
Cobertures de tipus d'interès de passius	1.515	3.087	6.079	52.161	10.434	73.276	0,19 %
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAONABLE	**1.533**	**3.112**	**6.710**	**54.930**	**20.268**	**86.553**	
Cobertures de tipus d'interès d'actius	1.492	4.243	3.531	31.005	5.049	45.320	2,13 %
TOTAL COBERTURA DE FLUXOS D'EFECTIU	**1.492**	**4.243**	**3.531**	**31.005**	**5.049**	**45.320**	

Elements de cobertura – Cobertures de valor raonable

(Milions d'euros)

				31-12-2022		2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Element cobert	Risc cobert	Instrument de cobertura utilitzat	Valor instrument de cobertura		Canvi en el VR utilitzat per calcular la ineficàcia de la cobertura (Nota 32)	Ineficàcia reconeguda en resultats (Nota 32)	Valor instrument de cobertura		Valor instrument de cobertura	
				Actiu	Passiu			Actiu	Passiu	Actiu	Passiu
Macrocobertures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	190	37	(4.764)	4	913	2	265	9
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	66	21	1.645	7	34	64	47	80
	Comptes a la vista	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès			(1.885)					
	Dipòsits a termini	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	(4)	18	(103)	7	26			42
	TOTAL			252	76	(5.107)	18	973	66	312	131
Microcobertures	Deute públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès			9					
	Deute públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre la inflació i opcions d'inflació		94	17			47	1	
	Préstec en divisa	Transformació tipus fix en divisa a tipus variable en euro	Permutes de divisa	8	1	(3)		9			1
	Valors representatius de deute emesos	Transformació de deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes sobre inflació i opcions d'inflació			(8)		9			
	Deute cartera renda fixa cost amortitzat	Transformació de deute tipus fix inflació a tipus variable	Permuta de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions d'inflació		4	1			5		
	Deute públic cartera cost amortitzat	Valor dels actius de renda fixa coberts	Forward			(32)		32			
	Instruments de Patrimoni OCI	Risc de mercat	Permuta sobre accions	38		38		12			
	Resta								2		
	TOTAL			46	99	22		62	54	1	1

Elements coberts – Cobertures de valor raonable

(Milions d'euros)

	Element cobert	Risc cobert	Instrument de cobertura utilitzat	31-12-2022				2022			31-12-2021		31-12-2020	
				Instrument cobert		Ajustos de valor raonable acumulats en l'element cobert		Import acumulat dels ajustos de cobertura d'FV de les partides cobertes	Canvi en el valor utilitzat per calcular la ineficàcia de la cobertura (Nota 32)	Línia de balanç de l'element cobert	Instrument cobert		Instrument cobert	
				Actiu	Passiu	Actiu	Passiu				Actiu	Passiu	Actiu	Passiu
Macrocober-tures	Emissions	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		48.620		(3.799)	66	4.737	Passius financers a cost amortitzat		44.453		30.327
	Préstecs a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès	12.548		(1.758)		1.005	(1.629)	Actius financers a cost amortitzat	12.591		12.673	
	Comptes a la vista	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		20.000		(1.886)		1.885	Passius financers a cost amortitzat		3.000		
	Dipòsits a termini	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes i opcions de tipus d'interès		4.656		(117)		96	Passius financers a cost amortitzat		5.094		5.233
	TOTAL			12.548	73.276	(1.758)	(5.802)	1.071	5.089		12.591	52.547	12.673	35.560
Microcober-tures	Deute públic cartera OCI	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès	58		n/a	n/a		(9)	Actius financers a valor raonable *	68		70	
	Deute públic cartera OCI	Transformació deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	477		n/a	n/a		(17)	Actius financers a valor raonable *	498		471	
	Préstec en divisa	Transformació tipus fix en divisa a tipus variable en euro	Permutes de divisa	151		(6)			3	Actius financers a cost amortitzat	142		131	
	Valors representatius de deute emesos	Transformació de deute tipus fix inflació a tipus variable	Permutes sobre inflació i opcions d'inflació						8	Passius financers a cost amortitzat		31		
	Deute cartera renda fixa cartera cost amortitzat	Transformació de deute tipus fix inflació a tipus variable	Permuta de tipus d'interès, permutes sobre inflació i opcions d'inflació	40		2			(1)	Actius financers a valor raonable *	37			
	Deute cartera renda fixa cost amortitzat	Valor dels actius de renda fixa coberts	Forward					(30)	32	Actius financers a cost amortitzat	2.032			
	Instruments de Patrimoni OCI	Risc de mercat	Permuta sobre accions	459		n/a	n/a		(38)	Actius financers a valor raonable *				
	Resta			3				7			232		4	
	TOTAL			1.188		(4)		(23)	(22)		3.009	31	676	

(*) amb canvis en un altre resultat global

Elements de cobertura – cobertures fluxos d'efectiu

(Milions d'euros)

	Element cobert	Risc cobert	Instrument de cobertura utilitzat	31-12-2022				31-12-2021		31-12-2020	
				Valor instrument de cobertura		Import reclassificat des de patrimoni a resultats	Ineficàcia reconeguda en resultats	Valor instrument de cobertura		Valor instrument de cobertura	
				Actiu	Passiu			Actiu	Passiu	Actiu	Passiu
Macrocober-tures	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'EURIBOR hipotecari a tipus fix	Permutes de tipus d'interès			12					
	Préstecs en divisa a tipus variable	Transformació de tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permutes de divisa	345	95	(140)			114	158	3
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès			1					
	TOTAL			345	95	(128)			114	158	3
Microcober-tures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació tipus variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació		288	(124)			165		84
	Deute públic a cost amortitzat en divisa	Transformació del tipus fix en divisa a tipus fix en euros	Permutes de divisa	6	33	1		3	2		
	Deute públic a cost amortitzat indexat a la inflació	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes sobre tipus d'interès i inflació		780	(291)			542	44	18
	Resta								17		
	TOTAL			6	1.101	(414)		3	726	44	102

Elements coberts – cobertures de fluxos d'efectiu

(Milions d'euros)

	Element cobert	Risc cobert	Instrument de cobertura utilitzat	31-12-2022			31-12-2021		31-12-2020	
				Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu	Import pendent en la reserva de cobertures de fluxos d'efectiu de relacions de cobertura per als quals la comptabilització de cobertura ja no és aplicable	Línia de balanç en què s'inclou l'element cobert	Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu	Import pendent en la reserva de cobertures de fluxos d'efectiu de relacions de cobertura per als quals la comptabilització de cobertura ja no és aplicable	Reserva de cobertura de fluxos d'efectiu	Import pendent en la reserva de cobertures de fluxos d'efectiu de relacions de cobertura per als quals la comptabilització de cobertura ja no és aplicable
Macrocober-tures	Préstecs EURIBOR hipotecari	Transformació d'EURIBOR hipotecari a tipus fix	Permutes de tipus d'interès	(557)			7		93	
	Préstecs en divisa a tipus variable	Transformació del tipus variable en divisa a tipus variable en euros	Permuta de divisa	(16)		Actius financers a cost amortitzat	(20)		(3)	
	Imposicions a termini a tipus fix	Transformació de tipus fix a tipus variable	Permutes de tipus d'interès		22	Passius financers a cost amortitzat		23		
	TOTAL			(573)	22		(13)	23	90	
Microcober-tures	Deute públic indexat a la inflació	Transformació deute variable indexat a la inflació a tipus fix	Permutes sobre inflació i opcions sobre inflació	(36)		Actius financers a valor raonable *	(43)		15	
	Deute públic a cost amortitzat en divisa	Transformació del tipus fix en divisa a tipus fix en euro	Permutes de divisa	(81)		Actius financers a cost amortitzat	(4)			
	Deute públic a cost amortitzat lligat a la inflació	Transformació de tipus variable a tipus fix	Permutes sobre tipus d'interès i inflació	(46)		Actius financers a cost amortitzat	(97)		(25)	
	TOTAL						(144)		(10)	

(*) amb canvis en un altre resultat global

16. INVERSIONS EN NEGOCIS CONJUNTS I ASSOCIADES

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviments de participacions – 2022

(Milions d'euros)

	31-12-2021		Compres i ampliacions de capital	Vendes i reduccions de capital	Valoració pel mètode de la participació	Traspassos i altres *	31-12-2022	
	Valor comptable	*% part*					Valor comptable	*% part*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	2.153				(2)	(479)	1.672	
Coral Homes	632	*20,00 %*			(10)	(127)	495	*20,00 %*
SegurCaixa Adeslas (**)	893	*49,92 %*			12	(294)	611	*49,92 %*
Resta	628				(4)	(58)	566	
FONS DE COMERÇ	381			(6)		(1)	374	
SegurCaixa Adeslas	300						300	
Resta	81			(6)		(1)	74	
FONS DE DETERIORAMENT	(44)			6		(18)	(56)	
Coral Homes						(14)	(14)	
Resta	(44)			6		(4)	(42)	
TOTAL ASSOCIATS	**2.490**				**(2)**	**(498)**	**1.990**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	44						44	
Resta	44						44	
FONS DE DETERIORAMENT								
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**44**						**44**	

(*) En traspassos i d'altres es recull, principalment, la distribució de reserves i dividends contra cost. En el fons de deteriorament s'inclouen els deterioraments efectuats en l'exercici, registrats a l'epígraf «Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades» del compte de pèrdues i guanys.

(**) La variació en Altres correspon a l'eliminació parcial de la transacció, per un import de 325 milions d'euros, entre el Grup i SegurCaixa Adeslas (49,9 %) de la part atribuïble vinculada a la contraprestació diferida detallada a la Nota 20.

Moviments de participacions – 2021

(Milions d'euros)

	31-12-2020		Alta per combina-cions de negocis (Nota 7)	Compres i Ampliacions de capital	Vendes i reduccions de capital	Valoració pel mètode de la participació	Traspas-sos i d'altres*	31-12-2021	
	Valor comptable	*% part*						Valor comptable	*% part*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	3.366		485	50	(2)	336	(2.082)	2.153	
Erste Group Bank	1.514	*9,92 %*				112	(1.626)		
Coral Homes	802	*20,00 %*				(16)	(154)	632	*20,00 %*
SegurCaixa Adeslas	685	*49,92 %*				210	(2)	893	*49,92 %*
Bankia Vida			325			(14)	(311)		
Resta	365		160	50	(2)	44	11	628	
FONS DE COMERÇ	367		173				(159)	381	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Bankia Vida			164				(164)		
Resta	67		9				5	81	
FONS DE DETERIORAMENT	(332)		(10)				298	(44)	
Erste Group Bank	(311)						311		
Resta	(21)		(10)				(13)	(44)	
TOTAL ASSOCIATS	**3.401**		**648**	**50**	**(2)**	**336**	**(1.943)**	**2.490**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	42					2		44	
Resta	42					2		44	
FONS DE DETERIORAMENT									
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**42**					**2**		**44**	

(*) En traspassos i d'altres es recull, principalment, la distribució de reserves i dividends contra cost.

Moviments de participacions – 2020

(Milions d'euros)

	31-12-2019		Compres i Ampliacions de capital	Vendes i reduccions de capital	Valoració pel mètode de la participació	Deteriora-ment de valor	Traspas-sos i d'altres*	31-12-2020	
	Valor comptable	*% part*						Valor comptable**	*% part*
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	3.429				(21)		(42)	3.366	
Erste Group Bank*	1.470	*9,92 %*			48		(4)	1.514	*9,92 %*
Coral Homes**	948	*20,00 %*			(41)		(105)	802	*20,00 %*
SegurCaixa Adeslas	695	*49,92 %*			11		(21)	685	*49,92 %*
Associats subgrup BPI	200				(9)		(3)	188	
Comercia Global Payments					2		49	51	*20,00 %*
Resta	116				(32)		42	126	
FONS DE COMERÇ	362						5	367	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associats subgrup BPI	43							43	
Resta	19						5	24	
FONS DE DETERIORAMENT	(16)					(316)		(332)	
Erste Group Bank						(311)		(311)	
Resta	(16)					(5)		(21)	
TOTAL ASSOCIATS	**3.775**				**(21)**	**(316)**	**(37)**	**3.401**	
VALOR TEÒRIC COMPTABLE	167				11		(136)	42	
Comercia Global Payments	122	49,00 %			14		(136)		
Negocis conjunts subgrup BPI	37							37	
Resta	8				(3)			5	
FONS DE COMERÇ									
Resta									
FONS DE DETERIORAMENT	(1)						1		
Resta	(1)						1		
TOTAL NEGOCIS CONJUNTS	**166**				**11**		**(135)**	**42**	

(*) En traspassos i d'altres es recull, principalment, la distribució de reserves i dividends contra cost.

(**) Inclou 7 milions d'euros d'actius intangibles generats en el moment de l'adquisició, que s'estan amortitzant en el termini corresponent

Al tancament de l'exercici no hi ha cap acord de suport financer ni un altre tipus de compromís contractual ni de la matriu ni de les societats dependents a les entitats associades i negocis conjunts del Grup que no estiguin reconeguts en els estats financers. Així mateix, al tancament de l'exercici no hi ha cap passiu contingent relacionat amb aquestes participacions.

Erste

El 5 de novembre del 2021, CaixaBank va transmetre tota la seva participació, del 9,92 %, que tenia en Erste Bank Group AG (Erste). L'import de la transmissió va ser de 1.503 milions d'euros i va suposar un impacte positiu en el compte de pèrdues i guanys de 54 milions d'euros bruts, reconegut a l'epígraf «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)» del compte de pèrdues i guanys (vegeu Nota 39), en haver-se reclassificat

l'octubre de 2021 a l'epígraf «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda».

Comercia Global Payments

L'1 d'octubre del 2020 es va vendre un 29 % en el capital social de l'empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. al Grup Global Payments per un preu de 493 milions d'euros (el 30 de setembre del 2020, aquest 29 % es va reclassificar a l'epígraf «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» pel fet de tenir indicis de venda). Com a resultat d'aquesta operació, el Grup manté la seva presència i un grau d'influència significativa en el negoci d'adquirència amb comerços de la companyia, al mateix temps que va generar una plusvàlua aproximada de 420 milions d'euros, neta d'impostos, que es va registrar a l'epígraf «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)» del compte de pèrdues i guanys (vegeu Nota 39).

Deteriorament de la cartera de participacions

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la cartera de participacions associades i negocis conjunts, el Grup fa un seguiment periòdic d'indicadors de deteriorament sobre les seves participades. Particularment, es consideren, entre altres elements, els següents: i) l'evolució dels negocis; ii) la cotització durant el període i iii) els preus objectius publicats per analistes independents de prestigi reconegut.

A continuació, es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

Hipòtesis utilitzades i escenaris de sensibilitat
(Percentatge)

	SegurCaixa Adeslas (2)			Coral Homes (3)		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Períodes de projecció	5 anys	5 anys	5 anys	4 anys	4 anys	4 anys
Taxa de descompte (després d'impostos)	9,48 %	7,68 %	8,24 %	6,65 %	6,21 %	7,00 %
Taxa de creixement (1)	2 %	2 %	2 %			
Ràtio objectiu de capital/solvència	100 %	100 %	100 %			

(1) Correspon amb la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual

(2) L'exercici de determinació del valor recuperable considera la sensibilitat sobre la taxa de descompte de [-0,5 %; +0,5 %] i la taxa de creixement de [-0,5 %; +0,5 %].

(3) L'exercici de valoració individual dels actius immobiliaris de Coral Homes, efectuat per tercer expert independent a 31 de desembre de 2022, ha evidenciat l'existència de plusvàlues latents rellevants que s'esperen poder materialitzar durant els pròxims exercicis.

Informació financera d'entitats associades

Tot seguit es presenta informació seleccionada de les participacions significatives en entitats valorades pel mètode de la participació, addicional a la que presenta l'Annex 3:

Informació seleccionada d'associades

	SegurCaixa Adeslas	Coral Homes
Descripció de la naturalesa de les activitats	Aliança estratègica amb Mutua Madrileña per al desenvolupament, comercialització i distribució d'assegurances generals no de vida.	La compra, tinença, gestió, administració, permuta, arrendament i venda d'actius immobiliaris de tota mena, amb els seus elements mobiliaris associats o annexos, així com la promoció i execució de tot tipus de promocions immobiliàries.
País de constitució i països on exerceix la seva activitat	Espanya	Espanya
Restricció al pagament de dividends	Restriccions al repartiment de dividends sobre la base del nivell de solvència de la companyia per assegurar el compliment dels requisits regulatoris i contractuals existents.	

17. ACTIUS I PASSIUS DEL NEGOCI ASSEGURADOR

El detall dels saldos vinculats al negoci assegurador és el següent:

Actius i passius afectes al negoci assegurador

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Actiu	Passiu	Actiu	Passiu	Actiu	Passiu
Actius financers afectes al negoci assegurador*	**68.534**		**83.464**		**77.241**	
Actius financers mantinguts per negociar	**26**		**111**		**545**	
Instruments de patrimoni						
Valors representatius de deute	26		111		545	
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats**	**19.108**		**20.557**		**14.705**	
Instruments de patrimoni	11.086		13.159		9.301	
Valors representatius de deute	7.985		7.316		5.297	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	37		82		107	
Actius financers disponibles per a la venda	**48.794**		**62.480**		**61.643**	
Instruments de patrimoni	84		171			
Valors representatius de deute	48.710		62.309		61.643	
Préstecs i partides a cobrar	**474**		**196**		**218**	
Valors representatius de deute	264		133		189	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	210		63		29	
Actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances	132		120		130	
Passius afectes al negoci assegurador		**65.654**		**79.834**		**75.129**
Contractes designats a valor raonable amb canvis en resultats		18.311		19.365		14.608
Passius emparats per contractes d'assegurances		47.343		60.469		60.521
Primes no consumides		12		9		2
Provisions matemàtiques		45.935		59.024		59.533
Prestacions		1.340		1.357		899
Participació en beneficis i extorns		56		79		87

(*) Les companyies asseguradores del Grup (VidaCaixa, BPI Vida y Pensões i Sa Nostra Vida) han decidit acollir-se a l'exempció temporal de la NIIF 9, per la qual cosa els seus instruments financers es presenten d'acord amb la NIC 39 a l'epígraf «Actius afectes al negoci assegurador» del balanç adjunt (vegeu Nota 1).

(**) Incorpora i) les inversions vinculades a l'operativa de productes d'assegurances de vida quan el risc de la inversió és assumit pel prenedor de l'assegurança, denominats Unit-Link, així com ii) les inversions afectes al producte Renda Vitalícia Immediata Flexible, en què part dels compromisos amb els prenedors de l'assegurança es calculen per referència al valor raonable dels actius afectes, la naturalesa dels quals és similar a l'operativa *Unit-Link*.

17.1. ACTIUS FINANCERS DISPONIBLES PER A LA VENDA

El detall dels saldos d'aquest apartat és el següent:

Detall d'actius financers disponibles per a la venda

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Instruments de patrimoni	**84**	**171**	
Accions de societats cotitzades	84	171	
Valors representatius de deute	**48.710**	**62.309**	**61.643**
Deute públic espanyol	39.842	52.943	51.613
Deute públic estranger	5.987	7.049	6.708
Emesos per entitats de crèdit	2.881	2.317	2.917
Altres emissors estrangers			405
TOTAL	48.794	**62.480**	**61.643**
Valors representatius de deute			
*De què: plusvàlues latents brutes**	*11.968*	*11.336*	*15.769*
*De què: minusvàlues latents brutes**	*(14.724)*		

(*) El Grup aplica l'opció comptable prevista a la NIIF 4 denominada «comptabilitat tàcita» (vegeu Nota 2.22) que li permet registrar les plusvàlues com a major import de «Passius afectes al negoci assegurador».

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

Moviment de valors representatius de deute
(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Saldo a l'inici de l'exercici	**62.480**	**61.643**	**58.763**
Més:			
Alta per combinacions de negocis (vegeu Nota 7)	693	5.892	
Compres	15.575	11.520	5.894
Plusvàlues/(minusvàlues) contra ajustos de patrimoni net	(9.984)	(3.112)	1.709
Menys:			
Vendes i amortitzacions	(18.550)	(13.649)	(4.461)
Interessos implícits meritats	(1.421)	186	(262)
Reclassificacions i traspassos	1		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	48.794	62.480	61.643

17.2. ACTIUS EMPARATS PER CONTRACTES D'ASSEGURANÇA I REASSEGURANÇA

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

Moviments d'actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances
(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Saldo inicial	**120**	**130**	**174**
Alta per combinació de negocis (vegeu Nota 7)		2	
Dotació	132	118	130
Utilització	(120)	(130)	(174)
SALDO FINAL	132	120	130

Aquest epígraf del balanç recull, bàsicament, les provisions matemàtiques a càrrec de la companyia Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, assumides en virtut del contracte de reassegurança subscrit el 2012 per VidaCaixa per mitigar el risc de longevitat associat a la seva cartera de renda vitalícia d'estalvi.

17.3. PASSIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR

El detall del moviment de l'apartat és el següent:

Moviments de passiu emparats per contractes d'assegurances
(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Saldo inicial	**79.834**	**75.129**	**70.807**
Alta per combinacions de negocis (vegeu Nota 7)		5.214	
Dotació	65.654	74.620	75.129
Utilització	(79.834)	(75.129)	(70.807)
SALDO FINAL	65.654	79.834	75.129
De què: Primes no consumides i riscos en curs	*12*	*8*	*2*
De què: Assegurances de vida-risc	*1.055*	*439*	*487*
De què: Assegurances de vida-estalvi	*44.846*	*58.549*	*59.047*
De què: Assegurances de vida-altres	*18.310*	*19.365*	*14.607*
De què: Prestacions	*1.375*	*1.394*	*899*
De què: Provisions per a participació en beneficis i extorns	*56*	*79*	*87*
De què: Provisions tècniques			

La taula següent mostra els supòsits clau al tancament de l'exercici per al càlcul de les provisions matemàtiques d'assegurances a Espanya i Portugal:

Hipòtesis actuarials per a l'estimació de les provisions

Producte	Taules Biomètriques	Tipus d'interès mitjà tècnic
Rendes vitalícies – PVI	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen taules GR-80, GR-80 menys dos anys, GR-95 i GK-95. Des del 21/12/2012, en funció de la modalitat s'utilitzen les taules PASEM 2010 Unisex (mix sector), GR-95 Unisex (mix companyia, cartera d'estalvi), PER2000P Unisex (mix companyia, cartera d'estalvi) o PER2000P Dones (a partir de 70 anys). Des de l'01/01/2021, en funció de la modalitat s'utilitzen les taules PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONATS (UNISEX) o PER2020 Individuals 1r ordre (Unisex).).	1,97 %
Rendes vitalícies – Pensió 2000	GR-80, GK-80, GR-95 i GK-95. Des del 21/12/2012, s'utilitzen les taules GR-95 Unisex (mix companyia, cartera d'estalvi). Des de l'1/01/2021 s'utilitzen les taules PER2020 Individuals 1r ordre (Unisex).	6,78 %
PAA/PIES	En funció de les modalitats s'utilitzen taules GR-80 menys dos anys, GR-95 i GK-95. Per a la nova producció des del 21/12/2012 s'utilitzen taules PASEM 2010 Unisex (mix sector). Des de l'1/01/2021 s'utilitzen les taules PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONATS (Unisex).	0,10 %
Assegurances col·lectives	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen taules GR-80, GR-80 menys dos, GR-70, GR-95 i PER2000P. Des de 21/12/2012, en funció de la modalitat, s'utilitzen les taules PER2000P Unisex o PASEM2010 Unisex. Des de l'1/01/2021 s'utilitzen les taules PER2020 Col·lectius 1r ordre (amb distinció de sexes) i, en funció de la modalitat, PER2020 Col·lectius 1r ordre (Unisex).	Variable
Unit Link	En funció de les diferents modalitats s'utilitzen les taules GK-80, GK-95 i INE 2005. Des del 21/12/2012, s'utilitzen les taules PASEM 2010 Unisex (mix sector). Des de l'1/01/2021 s'utilitzen les taules PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONATS (Unisex i amb ajust criteri edat).	-
PPA	En funció de les modalitats s'utilitzen taules GR-80 menys dos anys, GR-95 i GK-95. Per a la nova producció des de 21/12/2012 s'utilitzen taules PASEM 2010 Unisex (mix sector).	2,22 %

17.4. INFORMACIÓ SELECCIONADA PER A ACTIUS FINANCERS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR

De forma addicional a aplicar l'exempció temporal de la NIIF 9 a les companyies asseguradores controlades pel Grup, els requeriments de desglossament del qual es presenten a continuació, així com a les Notes 3 i 40.1, aquest ajornament també s'ha aplicat a SegurCaixa Adeslas (entitat associada del Grup). L'impacte valoratiu sobre els instruments financers associat a l'aplicació de NIIF 9 en aquesta entitat no s'estima significatiu, a causa del baix risc de crèdit de les contraparts dels seus instruments financers.

En la taula següent es mostra el valor raonable al tancament de l'exercici, diferenciant aquells actius els fluxos de caixa dels quals representarien només pagaments de principal i interessos (SPPI), d'acord amb la NIIF 9, dels que es gestionen en funció del seu valor raonable (no SPPI):

Compliment Test SPPI – 2022
(Milions d'euros)

	SPPI*	No SPPI	Total
Actius financers no mantinguts per negociar ni gestionats en funció del seu valor raonable	48.794		48.794

Import del canvi del valor raonable durant l'exercici 2022

(Milions d'euros)

	SPPI*	No SPPI	Total
Actius financers no mantinguts per negociar ni gestionats en funció del seu valor raonable	(13.686)		(13.686)

(*) Les companyies asseguradores utilitzen una combinació d'instruments financers en les estratègies d'immunització financera per cobrir els riscos als quals estan exposades les seves activitats. A aquest efecte, en l'operativa inversora del negoci assegurador del Grup diferents títols de renda fixa incorporen permutes financeres que, d'acord amb la pràctica sectorial i els criteris de supervisió aplicables, es comptabilitzen de manera conjunta a «Actius financers disponibles per a la venda» o a la cartera a cost amortitzat. Al quadre superior es mostra el valor raonable.
Aquestes permutes financeres avaluades de manera individual tenint en compte únicament la seva forma legal no compliran el test SPPI previst a la NIIF 9. En aquest sentit, en el marc del projecte d'implementació de la NIIF 9 que continua desenvolupant-se en les companyies asseguradores, el Grup ha analitzat les diverses alternatives comptables previstes en el marc normatiu (incloent-hi la comptabilitat de cobertures) de manera conjunta amb els principals canvis que introduirà la NIIF 17 «Contractes d'assegurança en la valoració de les provisions tècniques»; tot això, amb l'objectiu final d'evitar asimetries en el compte de resultats i patrimoni del Grup.
Respecte als instruments de renda fixa, les companyies asseguradores no han estimat significativa la pèrdua esperada que, en la primera aplicació de NIIF 9, es registraria en reserves.

18. ACTIUS TANGIBLES

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviments d'actius tangibles

(Milions d'euros)

	2022			2021			2020		
	Terrenys i edificis	Mobiliari instal. i altres	Drets d'ús *	Terrenys i edificis	Mobiliari instal. i altres	Drets d'ús *	Terrenys i edificis	Mobiliari instal. i altres	Drets d'ús *
Cost									
Saldo a l'inici de l'exercici	3.764	6.219	2.215	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625
Altes per CN (Nota 7)	2			1.576	2.706	615			
Altes	38	393	123	44	314	160	65	337	123
Baixes	(6)	(597)	(249)	(4)	(412)	(62)	(5)	(170)	(61)
Traspassos **	(415)	(34)	1	(365)	(1.062)	(191)	(141)	22	6
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	3.383	5.980	2.090	3.764	6.219	2.215	2.513	4.673	1.693
Amortització acumulada									
Saldo a l'inici de l'exercici	(932)	(4.428)	(386)	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)
Altes per CN (Nota 7)				(393)	(2.465)	(187)			
Altes	(48)	(236)	(186)	(57)	(206)	(161)	(10)	(191)	(134)
Baixes	4	516	45	(8)	339	21	6	134	18
Traspassos **	151	3	2	49	1.041	187	28	1	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(825)	(4.145)	(525)	(932)	(4.428)	(386)	(523)	(3.137)	(246)
Fons de deteriorament									
Saldo a l'inici de l'exercici	(52)	(2)		(14)	(9)		(18)	(12)	
Altes per CN (Nota 7)				(21)					
Dotacions (Nota 37)	(3)			(16)					
Disponibilitats (Nota 37)	2	1					4	1	
Traspassos **	13	2			8			2	
Utilitzacions				(1)	(1)				
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(40)	1		(52)	(2)		(14)	(9)	
D'ÚS PROPI NET	**2.518**	**1.836**	**1.565**	**2.780**	**1.789**	**1.829**	**1.976**	**1.527**	**1.447**
Cost									
Saldo a l'inici de l'exercici	2.811	93		2.980	101		3.314	104	
Altes per CN (Nota 7)				599					
Altes	9			55	(4)		13	2	
Baixes	(156)	(4)		(831)	(7)		(239)	(5)	
Traspassos **	(172)	(1)		8	3		(108)		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	2.492	88		2.811	93		2.980	101	
Amortització acumulada									
Saldo a l'inici de l'exercici	(217)	(43)		(209)	(41)		(192)	(35)	
Altes per CN (Nota 7)				(42)					
Altes	(31)	(8)		(37)	(8)		(37)	(8)	
Baixes	16	2		60	3		17	2	
Traspassos **	(8)	2		11	3		3		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(240)	(47)		(217)	(43)		(209)	(41)	
Fons de deteriorament									
Saldo a l'inici de l'exercici	(779)			(824)			(824)		
Altes per CN (Nota 7)				(153)					
Dotacions (Nota 37)	(108)			(57)			(145)		
Disponibilitats (Nota 37)	103			82			65		
Traspassos **	88			72			23		
Baixes				168					
Utilitzacions				(67)			57		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(696)			(779)			(824)		
INVERSIONS IMMOBILIÀRIES	**1.556**	**41**		**1.815**	**50**		**1.947**	**60**	

CN: combinació de negocis; INSTAL.: Instal·lacions

(*) Correspon als drets d'ús de terrenys i edificis. Amb relació a l'actiu per dret d'ús, a l'epígraf «Altres passius financers – Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 22.4), es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte.

(**) Incorporen, principalment, el valor dels immobles reclassificats des d'altres epígrafs del balanç: des d'«Ús propi», quan es produeix el tancament d'una oficina o des d'«Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda», en el moment en què són posats en règim de lloguer (vegeu Nota 21).

Immobilitzat material d'ús propi

Els actius materials d'ús propi figuren assignats a la unitat generadora d'efectiu (UGE) del Negoci Bancari que, al tancament de l'exercici, no presenta indicis de deteriorament (vegeu Nota 19). Així mateix, el Grup fa valoracions periòdiques individualitzades de determinats actius d'ús propi classificats com a «Terrenys i edificis». Al tancament de l'exercici, les valoracions disponibles no són indicatives d'existència de deteriorament significatiu en aquests.

Tot seguit es presenta informació seleccionada en relació amb l'immobilitzat d'ús propi:

Altra informació d'immobilitzat material d'ús propi

(Milions d'euros)

	31-12-2022
Actius en ús completament amortitzats	3.182
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu tangible *	No significatius
Actius amb restriccions de titularitat	No significatius
Actius coberts per pòlissa d'assegurances **	100 %

(*) Les vendes formalitzades en exercicis anteriors amb contracte d'arrendament operatiu posterior incorporen opcions de compra que el Grup pot exercir al venciment final dels contractes d'arrendament pel valor de mercat de les oficines en aquesta data, i que serà determinat, si escau, per experts independents.

(**) Algunes de les pòlisses d'assegurança tenen franquícia. CaixaBank és titular d'una pòlissa corporativa subscrita amb un tercer que cobreix els danys materials sobre l'actiu material del Grup.

19. ACTIUS INTANGIBLES

19.1. FONS DE COMERÇ

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall de fons de comerç

(Milions d'euros)

	UGE	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Adquisició de Banca Cívica	Bancària	2.020	2.020	2.020
Adquisició de Banca Cívica Vida y Pensiones	Assegurances	137	137	137
Adquisició de Cajasol Vida y Pensiones	Assegurances	50	50	50
Adquisició de CajaCanarias Vida y Pensiones	Assegurances	62	62	62
Adquisició de Banca Cívica Gestión de Activos	Bancària	9	9	9
Adquisició del negoci a Espanya de Morgan Stanley	Bancària/Asseguran	402	402	402
Adquisició de Bankpime	Bancària	40	40	40
Adquisició de Caifor	Assegurances	331	331	331
Adquisició de Bankia Vida**	Assegurances		404	
Adquisició Sa Nostra Vida***	Assegurances	116		
TOTAL		3.167	3.455	3.051

(*) D'aquest import, 3,7 milions d'euros estan adscrits a la UGE d'Assegurances i la resta a UGE Bancària.

(**) Vegeu Nota 7.

(***) La normativa comptable estableix el període d'un any durant el qual la valoració dels actius i passius adquirits no és definitiva, sent l'assignació a fons de comerç provisional (vegeu Nota 7).

19.2. ALTRES ACTIUS INTANGIBLES

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall d'altres actius intangibles*

(Milions d'euros)

	Vida útil	UGE	Vida útil resultant	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Software i altres	4 a 15 anys		1 a 15 anys	1.108	914	797
Banca Cívica – Cartera de clients	10 anys	Bancària	Menys d'1 any	1	10	20
Barclays Bank SAU – *Core deposits*						8
Barclays Bank SAU – Cartera de clients	10 anys	Bancària	Menys d'1 any	1	2	3
BPI – *Core deposits*						11
BPI – Cartera d'assegurances	10 anys	Asseguran	5 anys	11	14	17
BPI – Dipositaria		Bancària			4	7
BPI – Gestió d'actius	6-10 anys	Bancària	1-4 anys	7	9	10
BPI – Marca	Indefinida	Bancària	Indefinida	20	20	20
BPI – FP i *Unit Link*		Bancària			3	5
Bankia – Gestió d'actius	13 anys	Bancària	11 anys	90	98	
Bankia – Gestió d'actius (FI & SICAV's)	13 anys	Bancària	11 anys	57	62	
Bankia – Gestió d'actius (FP)	15 anys	Bancària	13 anys	86	92	
Bankia – Gestió d'actius (terceres gestores)	13 anys	Bancària	11 anys	11	12	
Bankia – Negoci de targetes	7 anys	Bancària	5 anys	116	136	
Bankia – Mediació d'assegurances	5-14 anys	Asseguran	3-12 anys	88	102	
Bankia Vida – Cartera de clients**	8-10 anys	Asseguran	7-9 anys	445		
Sa Nostra Vida – Cartera de clients**	8-10 anys	Asseguran	8-10 anys	11		
TOTAL				2.052	1.478	898

(*) Més enllà del que estableix la Nota 41, respecte a la marca "la Caixa" i el logotip estrella, les activitats del Grup no depenen ni estan influenciades significativament per patents ni llicències comercials, contractes industrials ni nous processos de fabricació, així com tampoc de contractes mercantils o financers de caràcter especial.

(**) Vegeu Nota 7.

El detall del moviment del saldo d'aquest capítol és el següent:

Moviments d'altres actius intangibles

(Milions d'euros)

	2022		2021		2020	
	Software	Altres actius	Software	Altres actius	Software	Altres actius
Cost brut						
Saldo a l'inici de l'exercici	1.563	829	1.464	336	1.518	375
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)		11		554		
Altes	346	121	266	54	255	32
Traspassos i altres	18	381	34	(53)	19	(37)
Baixes per sanejament (Nota 37)	(23)		(194)	(62)	(327)	(34)
Resta de baixes	(9)		(7)		(1)	
SUBTOTAL	1.893	1.341	1.563	829	1.464	336
Amortització acumulada						
Saldo a l'inici de l'exercici	(678)	(224)	(687)	(210)	(891)	(209)
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)					1	
Altes	(175)	(123)	(149)	(77)	(125)	(35)
Traspassos i altres	17		(1)	12	12	1
Baixes per sanejament (Nota 37)	14		152	51	314	33
Resta de baixes	8		7		2	
SUBTOTAL	(813)	(347)	(678)	(224)	(687)	(210)
Fons de deteriorament						
Saldo a l'inici de l'exercici		(12)		(5)		(5)
Alta per combinacions de negocis (Nota 7)						
Dotacions (Nota 37)		(5)		(5)		
Recuperacions (Nota 37)						
Traspassos i altres		(6)		(2)		
Utilitzacions						
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI		(22)		(12)		(5)
TOTAL	**1.080**	**972**	**885**	**593**	**777**	**121**

Seguidament, es presenta informació seleccionada en relació amb l'altre actiu intangible:

Altra informació d'altres actius intangibles

(Milions d'euros)

	31-12-2022
Actius en ús completament amortitzats	2.711
Compromisos d'adquisició d'elements d'actiu intangible	No significatius
Actius amb restriccions a la titularitat	No significatius

Test de deteriorament de la UGE bancària

A l'efecte d'analitzar el valor recuperable de la UGE del negoci bancari, el Grup fa un exercici periòdic d'assignació dels fons propis del Grup sobre la base dels models interns de capital regulatori, els quals prenen en consideració els riscos assumits per cadascun dels negocis. Aquest import per recuperar de la UGE es compara amb el seu import recuperable per tal de determinar la possible existència de deteriorament.

El valor recuperable es determina partint del valor en ús, el qual s'ha determinat mitjançant un model de descompte dels dividends esperats a mitjà termini obtinguts a partir de la projecció pressupostària en un horitzó temporal de 6 anys. A més, amb caràcter semestral, es fa un exercici d'actualització de les projeccions per incorporar-hi les possibles desviacions al model.

Les projeccions utilitzen hipòtesis basades en les dades macroeconòmiques aplicables a l'activitat del Grup, contrastades mitjançant fonts externes de prestigi reconegut i la informació interna de les mateixes entitats. A continuació, es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

Hipòtesis utilitzades i escenaris de sensibilitat UGE bancària

(Percentatge)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	Rang de sensibilitat
Taxa de descompte (després d'impostos) *	9,0 %	7,6 %	8,2 %	[-0,5 %; + 2,5 %]
Taxa de creixement **	1,0 %	1,0 %	1,0 %	[-0,5 %; + 1,0 %]
Marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM) ***	[0,92 % - 1,29 %]	[0,92 % - 1,28 %]	[1,15 % - 1,30 %]	[-0,05 %; +0,05 %]
Cost del risc (CoR)	[0,27 % - 0,39 %]	[0,24 % - 0,39 %]	[0,82 % - 0,39 %]	[-0,1 %; +0,1 %]

(*) Calculada sobre el tipus d'interès del bo alemany a 10 anys, més una prima de risc. La taxa de descompte abans d'impostos a 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020 és del 12,9 %, 10,9 % i 11,7 %, respectivament.
(**) Correspon a la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.
(***) Marge d'interessos sobre actius totals mitjans.

Al tancament de l'exercici s'ha constatat que les projeccions utilitzades al test anterior i la realitat no haurien afectat les conclusions de l'anàlisi anterior.

Tenint en compte l'excés de valor recuperable actual sobre el valor en llibres, el Grup no considera que cap canvi raonablement possible en algunes de les hipòtesis de forma aïllada pugui implicar que aquest superi el valor recuperable.

Els judicis i les estimacions a partir dels quals s'han determinat les hipòtesis clau són els que el Grup considera més plausibles i que, per tant, millor reflecteixen el valor del negoci bancari.

Test de deteriorament de la UGE assegurances

La metodologia per a l'estimació del valor en ús de la UGE d'assegurances és anàloga a la utilitzada per a la UGE bancària, sense que dels resultats obtinguts s'hagin posat de manifest indicis de deteriorament al tancament de l'exercici.

A continuació, es resumeixen els rangs d'hipòtesis utilitzats, així com els rangs de sensibilitat de contrast:

Hipòtesis utilitzades i escenaris de sensibilitat UGE assegurances

(Percentatge)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	Sensibilitat
Taxa de descompte (després d'impostos)	10,50 %	8,71 %	8,81 %	[-0,5 %; +0,5 %]
Taxa de creixement*	1,5 %	1,5 %	1,5 %	[-0,5 %; +0,5 %]

(*) Correspon amb la taxa de creixement del flux normalitzat, utilitzat per calcular el valor residual.

20. ALTRES ACTIUS I PASSIUS

La composició del saldo d'aquests capítols dels balanços és la següent:

Detall d'altres actius

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Existències	101	96	75
Resta d'altres actius	2.268	2.041	1.127
Periodificacions	894	1.035	669
Actius nets en plans de pensions (Nota 23.1)	408	362	
Operacions en camí	543	349	284
Dividends de renda variable meritats no cobrats	173	62	3
Altres	250	233	171
TOTAL ALTRES ACTIUS	2.369	2.137	1.202

Detall d'altres passius

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Periodificacions	1.580	1.410	1.132
Operacions en camí	962	478	702
Altres	218	227	161
TOTAL ALTRES PASSIUS	2.760	2.115	1995

Acord amb Mutua Madrileña

El gener del 2022, CaixaBank va assolir un acord amb Mutua Madrileña i SegurCaixa Adeslas per al pagament d'una contraprestació de 650 milions d'euros per l'increment de xarxa de Bankia en l'actual acord de distribució. L'ingrés es merita en un període de 10 anys en línia amb la periodificació de la despesa de part de la indemnització per ruptura dels acords no de vida amb Mapfre (vegeu apartat «Ruptura dels acords de distribució amb Mapfre d'assegurances no de vida»).

Ruptura dels acords de distribució amb Mapfre d'assegurances de no-vida

En data 29 de desembre de 2021, el Grup va arribar a un acord amb Mapfre per a la terminació del contracte d'agència subscrit entre Mapfre i Bankia Mediación Operador de Banca de Seguros Vinculado, SAU (Bankia Mediación) per a la distribució d'assegurances de no vida per al qual s'acorda una indemnització per un import de 247 milions d'euros, satisfeta en efectiu, corresponent al 110 % del valor de la nova producció (exclosa cartera actual) del negoci de no vida, segons determina l'expert independent designat per les parts. L'import va ser satisfet per CaixaBank a través de la seva societat dependent Bankia Mediación.

De l'import total de la indemnització, un total de 106 milions d'euros s'han utilitzat del capítol «Provisions – Resta de provisions» del balanç vinculats a l'import reconegut en l'exercici de PPA (vegeu Nota 7). La resta es va registrar com una despesa anticipada al capítol «Altres actius» del balanç en tractar-se d'un import que el Grup va haver d'assumir per poder proporcionar l'accés a una xarxa d'oficines més gran lliure de qualsevol acord en la qual es distribuiran els productes d'assegurança de no vida que actualment ja s'estan comercialitzant. Els Administradors del Grup estimen que la despesa anticipada es recuperarà amb l'acord formalitzat (vegeu apartat «Acord amb Mutua Madrileña») amb SegurCaixa Adeslas / Mutua Madrileña.

Per part seva, Mapfre i CaixaBank van acordar sotmetre a arbitratge (vegeu Nota 23.3) si CaixaBank està obligada, de conformitat amb els acords de bancassegurances esmentats, a abonar a Mapfre una quantitat addicional de 23 milions d'euros, corresponents a un 10 % del valor del negoci no de vida segons va determinar l'expert independent.

El detall del moviment del saldo del capítol «Existències» és el següent:

Moviments d'existències

(Milions d'euros)

	2022		2021		2020	
	Actius procedents de regularitzacions creditícies	Altres actius	Actius procedents de regularitzacions creditícies	Altres actius	Actius procedents de regularitzacions creditícies	Altres actius
Cost brut existències						
Saldo a l'inici de l'exercici	76	54	80	31	53	35
Més:						
Adquisicions	3	220	8	201	14	125
Traspassos i altres	9			1	18	
Menys:						
Vendes	(8)	(185)	(10)	(176)	(5)	(129)
Traspassos i d'altres*	(11)	(22)	(2)	(3)		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	69	67	76	54	80	31
Fons de deteriorament existències						
Saldo a l'inici de l'exercici	(31)	(3)	(35)	(1)	(33)	(1)
Més:						
Dotacions netes (Nota 37)	(3)		(3)	(1)	(2)	
Traspassos i altres	(1)	(2)	2	(1)		
Menys:						
Utilitzacions	4		5			
Traspassos*	1					
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(30)	(5)	(31)	(3)	(35)	(1)
EXISTÈNCIES	**39**	**62**	**45**	**51**	**45**	**30**

(*) Incorporen, principalment, el valor de les construccions/terrenys reclassificats des d'altres epígrafs del balanç: des d'«Inversions immobiliàries» o «Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda» (vegeu Notes 18 i 21).

21. ACTIUS NO CORRENTS I GRUPS ALIENABLES D'ELEMENTS QUE S'HAN CLASSIFICAT COM A MANTINGUTS PER A LA VENDA

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviment d'actius no corrents en venda

(Milions d'euros)

	2022			2021			2020		
	Procedents de regularitzacions creditícies			Procedents de regularitzacions creditícies			Procedents de regularitzacions creditícies		
	Drets de rematada (1)	Resta	Altres actius (2)	Drets de rematada (1)	Resta	Altres actius (2)	Drets de rematada (1)	Resta	Altres actius (2)
Cost brut									
Saldo a l'inici de l'exercici	225	3.217	806	133	1.351	273	183	1.333	314
Alta per combinació de negocis (Nota 7)				130	1.702	326			
Altes	88	135	138	82	102	215	33	75	86
Traspassos i d'altres (3)	(133)	458	76	(120)	716	1.782	(83)	205	73
Baixes de l'exercici		(1.028)	(400)		(654)	(1.790)		(262)	(200)
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	180	2.782	620	225	3.217	806	133	1.351	273
Fons de deteriorament									
Saldo a l'inici de l'exercici	(47)	(980)	(183)	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)
Alta per combinació de negocis (Nota 7)				(17)	(504)	(68)			
Dotacions (Nota 39)		(264)	(82)		(228)	(1)		(159)	(43)
Recuperacions (Nota 39)		76	41	1	104	1		87	8
Traspassos i d'altres (3)	9	(99)	4	4	(82)	(82)	6	(70)	1
Utilitzacions		341	28		188	33		74	13
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(38)	(926)	(192)	(47)	(980)	(183)	(35)	(458)	(66)
TOTAL	142	1.856	428	178	2.237	623	98	893	207

(1) Els drets de rematada es registren inicialment pel valor net pel qual es registrarà l'actiu en el moment en què es produeixi l'adjudicació definitiva.

(2) Inclou principalment: participacions reclassificades a actiu no corrent en venda, actius procedents de la finalització de contractes d'arrendament operatiu i oficines tancades.

(3) Corresponen principalment a la reclassificació del Dret de Rematada a "Altres Actius procedents de regularitzacions creditícies" o a «Inversions Immobiliàries», en el moment en què un immoble és posat en règim de lloguer, per als actius procedents de regularitzacions creditícies (vegeu Nota 18).

(4) Inclouen les provisions constituïdes per a la cobertura del risc d'insolvència d'operacions creditícies de CaixaBank, cancel·lades mitjançant l'adquisició d'actius immobiliaris per part de BuildingCenter.

Venda de l'immoble Castellana, 51

El novembre del 2022, CaixaBank ha venut l'immoble de la seva propietat situat al Paseo de la Castellana, 51 de Madrid. El Consell d'Administració de CaixaBank en va acordar la venda a Inmo Criteria Patrimonio, S.L.U. (filial íntegrament participada de CriteriaCaixa, S.A.U.), que és qui va presentar la millor oferta.

El preu de venda de l'immoble ha pujat a 238,5 milions d'euros. La venda ha suposat el registre d'un resultat positiu en el compte de pèrdues i guanys de 101 milions d'euros (71 milions d'euros nets de l'efecte fiscal), a l'epígraf «Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net)» el 2022 (vegeu Nota 39).

A continuació, es detallen els actius procedents de regularitzacions creditícies sense considerar el seu fons de deteriorament, segons la seva antiguitat, determinada a partir de la data d'adjudicació:

Antiguitat actius adjudicats

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Nre. d'actius	Import brut	Nre. d'actius	Import brut	Nre. d'actius	Import brut
Fins a 1 any	1.605	166	4.510	362	1.519	157
Entre 1 i 2 anys	2.081	188	2.683	230	3.266	320
Entre 2 i 5 anys	9.213	738	12.451	1.054	5.850	591
Més de 5 anys	20.433	1.870	19.462	1.796	4.917	416
TOTAL	33.332	2.962	39.106	3.442	15.552	1.484

22. PASSIUS FINANCERS

El detall dels saldos d'aquest epígraf és el següent:

Detall de passius financers a cost amortitzat – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Saldo brut	Ajustos per valoració				Saldo en balanç
		Interessos meritats	Microcobertures	Costos transacció	Primes i descomptes	
Dipòsits	**421.531**	**(19)**		**(9)**	**367**	**421.870**
Bancs centrals	16.278	(242)				16.036
Entitats de crèdit	12.704	70				12.774
Clientela	392.549	153		(9)	367	393.060
Valors representatius de deute emesos	**50.926**	**605**		**(10)**	**1.087**	**52.608**
Altres passius financers	**8.023**					**8.023**
TOTAL	480.480	586		(19)	1.454	482.501

Detall de passius financers a cost amortitzat – 31-12-2021
(Milions d'euros)

	Saldo brut	Ajustos per valoració				Saldo en balanç
		Interessos meritats	Microcobertures	Costos transacció	Primes i descomptes	
Dipòsits	**487.093**	**(1.032)**		**(10)**	**478**	**486.529**
Bancs centrals	81.671	(1.224)				80.447
Entitats de crèdit	13.590	13				13.603
Clientela	391.832	179		(10)	478	392.479
Valors representatius de deute emesos	**51.720**	**582**		**(11)**	**1.393**	**53.684**
Altres passius financers	**6.812**					**6.812**
TOTAL	**545.625**	**(450)**		**(21)**	**1.871**	**547.025**

Detall de passius financers a cost amortitzat – 31-12-2020
(Milions d'euros)

	Saldo brut	Ajustos per valoració				Saldo en balanç
		Interessos meritats	Microcobertures	Costos transacció	Primes i descomptes	
Dipòsits	**301.001**	**(160)**		**(12)**	**(306)**	**300.523**
Bancs centrals	50.377	(287)				50.090
Entitats de crèdit	5.268	(2)				5.266
Clientela	245.356	129		(12)	(306)	245.167
Valors representatius de deute emesos	**35.542**	**420**		**(8)**	**(141)**	**35.813**
Altres passius financers	**6.067**					**6.067**
TOTAL	**342.610**	**260**		**(20)**	**(447)**	**342.403**

22.1. DIPÒSITS D'ENTITATS DE CRÈDIT

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

Detall de dipòsits d'entitats de crèdit
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
A la vista	**2.339**	**2.444**	**1.138**
Altres comptes	2.339	2.444	1.131
A termini o amb preavís	**10.365**	**11.146**	**4.130**
Comptes a termini	4.041	3.918	3.371
Cessió temporal d'actius	6.324	7.228	759
TOTAL	12.704	13.590	5.268

22.2. DIPÒSITS A LA CLIENTELA

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

Detall de dipòsits de la clientela
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Per naturalesa	**392.549**	**391.832**	**245.356**
Comptes corrents i altres comptes a la vista	265.323	260.810	143.020
Comptes d'estalvi	94.573	89.639	77.305
Dipòsits a termini	29.952	37.914	22.729
Passius financers híbrids	124	193	298
Cessions temporals	2.577	3.276	2.004
Per sectors	**392.549**	**391.832**	**245.356**
Administracions públiques	16.978	19.853	13.136
Sector privat	375.571	371.979	232.220

22.3. VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE EMÈS

El detall dels saldos bruts d'aquest epígraf és el següent:

Detall de valors representatius de deute emesos
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Cèdules hipotecàries	17.178	20.854	14.497
Bons simples *	21.784	17.104	11.729
Bons de titulització	1.175	1.627	1.077
Notes estructurades	1.309	1.384	1.436
Pagarés	330	591	653
Participacions preferents	4.250	5.000	3.000
Deute subordinat	4.900	5.160	3.150
TOTAL	**50.926**	**51.720**	**35.542**

(*) Inclou bons simples o ordinaris i bons simples o ordinaris no preferents

El detall del moviment dels saldos de cadascuna de les tipologies de valors emesos és el següent:

Moviments de valors representatius de deute emesos

(Milions d'euros)

	Cèdules hipotecàries	Cèdules territorials	Bons simples	Bons de titulització	Notes estructurades	Deute subordinat	Participacions preferents
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici 2020	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Emissions			3.000	425			750
Amortitzacions	(1.244)	(1.500)	(40)	(14)	(193)		
Diferències de canvi i altres							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2020	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici 2020	(38.721)	(5.900)	(41)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
Recompres							
Amortitzacions i d'altres	202	1.500	39	(721)	10		
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2020	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2020	**14.497**		**11.729**	**1.077**	**1.436**	**3.150**	**3.000**
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici 2021	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Alta per combinació de negocis (Nota 7)	17.671		2.599	6.518		1.675	1.250
Emissions	6.064	1.000	2.787	2.302		1.000	750
Amortitzacions	(7.424)			(5.719)		(665)	
Diferències de canvi i altres							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2021	69.327	5.400	17.117	35.419	1.589	5.469	5.275
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici 2021	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
Alta per combinació de negocis (Nota 7)	(8.892)			(1.063)			
Recompres	(6.529)	(1.000)	(11)	(2.302)	(52)		
Amortitzacions i d'altres	5.467			814			
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2021	(48.473)	(5.400)	(13)	(33.792)	(205)	(309)	(275)
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2021	**20.854**		**17.104**	**1.627**	**1.384**	**5.160**	**5.000**
Saldo brut							
Saldo a l'inici de l'exercici 2022	69.327	5.400	17.117	35.419	1.589	5.469	5.275
Emissions	6.553	2.000	4.791			1.175	
Amortitzacions	(13.640)	(2.300)	(70)	(7.447)	(170)	(1.310)	(750)
Diferències de canvi i altres							
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2022	62.240	5.100	21.838	27.972	1.419	5.334	4.525
Valors recomprats							
Saldo a l'inici de l'exercici 2022	(48.473)	(5.400)	(13)	(33.792)	(205)	(309)	(275)
Recompres	(6.579)	2.300	(41)			(425)	
Amortitzacions i d'altres	9.990	(2.000)		6.995	95	300	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2022	(45.062)	(5.100)	(54)	(26.797)	(110)	(434)	(275)
SALDO NET AL TANCAMENT DE L'EXERCICI 2022	**17.178**		**21.784**	**1.175**	**1.309**	**4.900**	**4.250**

El detall de les emissions de participacions preferents es presenta a continuació:

Detall d'emissions de participacions preferents

(Milions d'euros)

Data d'emissió	Venciment	Import nominal	Tipus d'interès nominal	Import pendent d'amortització 31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Juny 2017 *	Perpetu	1.000	6,750 %	1.000	1.000	1.000
Juliol 2017 **	Perpetu	750	6,000 %		750	
Març 2018 *	Perpetu	1.250	5,250 %	1.250	1.250	1.250
Setembre 2018 **	Perpetu	500	6,375 %	500	500	
Setembre 2019 *	Perpetu	275	6,500 %		275	275
Octubre 2020 *	Perpetu	750	5,875 %	750	750	750
Setembre 2021 *	Perpetu	750	3,625 %	750	750	
PARTICIPACIONS PREFERENTS				4.250	5.275	3.275
Valors propis comprats					(275)	(275)
TOTAL				**4.250**	**5.000**	**3.000**

(*) Són instruments de capital de nivell 1 addicional perpetus, cosa que no impedeix que es puguin amortitzar (parcialment o totalment) en certes circumstàncies a opció de CaixaBank (un cop hagin transcorregut, almenys, cinc anys des de la seva data d'emissió segons les condicions particulars de cadascuna d'aquestes, i amb el consentiment previ de l'autoritat competent), i, en qualsevol cas, es convertiran en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presenten una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (*Common Equity Tier* 1 ratio o CET1), calculada segons el Reglament Europeu 575/2013, de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió («CRR»), inferior al 5,125 %. El preu de conversió de les participacions preferents serà el més alt entre i) la mitjana dels preus mitjans ponderats per volum diaris de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anuncií que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, ii) el preu mínim de conversió i iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió.

(**) Procedents de la combinació de negocis amb Bankia (vegeu Nota 7).

El detall de les emissions de deute subordinat es presenta a continuació:

Detall d'emissions de deute subordinat

(Milions d'euros)

Data d'emissió	Venciment	Import nominal	Tipus d'interès nominal	Import pendent d'amortització 31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Febrer 2017	15-02-2027	1.000	3,500 %		510	1.000
Març 2017 *	17-07-2028	500	3,375 %		500	
Juliol 2017	07-07-2042	150	4,000 %	150	150	150
Juliol 2017	14-07-2028	1.000	2,750 %	1.000	1.000	1.000
Abril 2018	17-04-2030	1.000	2,250 %	1.000	1.000	1.000
Febrer 2019 *	15-02-2029	1.000	3,750 %	1.000	1.000	
Març 2021	18-06-2031	1.000	1,250 %	1.000	1.000	
Novembre 2022	23-02-2033	750	6,250 %	750		
DEUTE SUBORDINAT				4.900	5.160	3.150
Valors propis comprats						
TOTAL				**4.900**	**5.160**	**3.150**

(*) Procedents de la combinació de negocis amb Bankia (vegeu Nota 7).

22.4. ALTRES PASSIUS FINANCERS

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

Detall d'altres passius financers

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Obligacions per pagar	1.282	1.313	1.215
Fiances rebudes	59	24	24
Cambres de compensació	1.178	1.314	1.169
Comptes de recaptació	1.785	1.461	1.271
Comptes especials	1.716	368	426
Passius associats a actius per drets d'ús (Nota 18)	1.608	1,864	1.468
Altres conceptes	395	468	494
TOTAL	**8.023**	**6.812**	**6.067**

A l'epígraf «Altres passius financers – Passius associats a actius per drets d'ús» (vegeu Nota 18) es presenta el valor actual dels pagaments futurs d'arrendament durant el període de compliment obligat del contracte. El moviment corresponent a l'exercici és el següent:

Pagaments futurs de contractes d'arrendament operatiu

(Milions d'euros)

	01-01-2020	Alta neta	Actual finan.	Pagaments	31-12-2020	Alta per CN	Alta neta	Actual finan.	Pagaments	31-12-2021	Alta neta	Actual finan.	Pagaments	31-12-2022
Contracte Soinmob Inmobiliaria*	**590**	12	11	(60)	**553**		78	10	(62)	**579**	30	9	(40)	**578**
Altres	**919**	66	8	(78)	**915**	456	7	8	(101)	**1.285**	(94)	1	(162)	**1.030**
TOTAL	**1.509**	**78**	**19**	**(138)**	**1.468**	**456**		**18**	**(163)**	**1,864**	**(64)**	**10**	**(202)**	**1.608**
Tipus de descompte aplicat (segons el termini)**														
Espanya	[0,10 % - 1,66 %]				[0,10 % - 1,66 %]					[0,00 %-1,66 %]				[0,00 %-1,66 %]
Portugal	[0,20 % - 0,90 %]				[0,20 % - 0,90 %]					[0,20 % - 0,90 %]				[0,20 % - 0,90 %]

Actual finan.: Actualització financera; CN: Combinació de negocis (vegeu Nota 7)

(*) Contracte de venda i arrendament posterior.

(**) La diferència en el tipus de descompte aplicat per als negocis d'Espanya i Portugal s'explica, fonamentalment, pel termini dels contractes d'arrendament a cadascun d'ells

22.5. FINANÇAMENT A CURT TERMINI

La composició del finançament a curt termini és la següent:

Detall de finançament a curt termini

(Milions d'euros)

	2022		2021		2020	
	Import	Tipus mitjà	Import	Tipus mitjà	Import	Tipus mitjà
Cessió temporal d'actius						
Balanç final de l'exercici	8.901	1,66 %	10.504	(0,14 %)	2.763	(0,34 %)
Mitjana anual	41.707	0,21 %	22.518	(0,40 %)	8.957	(0,12 %)
Màxim en l'exercici	52.058	(0,47 %)	34.968	(0,43 %)	12.164	0,23 %
Pagarés						
Balanç final de l'exercici	330	1,09 %	591	(0,51 %)	653	(0,24 %)
Mitjana anual	432	(0,20 %)	564	(0,41 %)	804	(0,22 %)
Màxim en l'exercici	576	(0,53 %)	692	(0,51 %)	1.054	(0,21 %)

23. PROVISIONS

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviment de provisions

(Milions d'euros)

	Pensions i altres obligacions de prestacions definides postocupació	Altres retribucions als empleats a llarg termini	Qüestions processals i litigis per impostos pendents		Compromisos i garanties concedits		Resta de provisions
			Contingències legals	Provisions per a impostos	Riscos contingents	Compromisos contingents	
SALDO A 31-12-2019	**521**	**1.710**	**394**	**282**	**158**	**62**	**497**
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	5	138	81	(19)	(30)	(2)	55
Dotació		146	117	20	2	67	115
Reversió		(10)	(36)	(39)	(32)	(69)	(60)
Cost/(Ingrés) per interessos	5	2					
Despeses de personal							
(Guanys) / Pèrdues actuarials	133						
Utilització de fons	(24)	(423)	(145)	(46)			(113)
Traspassos i altres	(55)	(27)	2	7	6	(1)	29
SALDO A 31-12-2020	**580**	**1.398**	**332**	**224**	**134**	**59**	**468**
Alta per combinació de negocis	626	105	314	197	258	85	262
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	(390)	2.296	190	35	(50)	3	216
Dotació		33	359	42	(21)	88	389
Reversió		(9)	(169)	(7)	(29)	(85)	(173)
Cost/Ingrés per interessos	4						
Despeses de personal *	(394)	2.272					
(Guanys) / Pèrdues actuarials	(38)						
Utilització de fons	(45)	(348)	(212)	(24)			(76)
Traspassos i altres	73	1	150	(39)	18	(46)	(221)
SALDO A 31-12-2021	**806**	**3.452**	**774**	**393**	**360**	**101**	**649**
Amb càrrec al compte de pèrdues i guanys	5	(62)	147	(50)	94	(15)	72
Dotació		24	271	16	153	74	353
Reversió		(45)	(124)	(66)	(59)	(89)	(281)
Cost/Ingrés per interessos	5	2					
Despeses de personal		(43)					
(Guanys) / Pèrdues actuarials	(182)						
Utilització de fons	(50)	(595)	(276)	(18)			(154)
Traspassos i altres		(181)	9	(8)	6	1	(15)
SALDO A 31-12-2022	**579**	**2.614**	**654**	**317**	**460**	**87**	**552**

(*) El dia 1 de gener del 2022 van entrar en vigor les modificacions derivades del nou Acord Laboral signat el 7 de juliol del 2021. En relació amb la previsió social complementària, es va acordar establir un creixement fix anual del 0,35 % a futur de les prestacions causades en substitució dels diferents criteris establerts, principalment basant-se en l'IPC (aplicable fins al moment). Aquesta revaloració resulta aplicable a tots els plans de prestacions definides actuals i futures, tant les que estan instrumentades mitjançant el Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, com les que estan fora d'aquest. Aquest fet va produir en el moment de l'acord (2021) una liquidació de les obligacions per un import de 394 milions d'euros.

23.1. PENSIONS I ALTRES OBLIGACIONS DEFINIDES POSTOCUPACIÓ

Fons per a pensions i obligacions similars – Plans postocupació de prestació definida

Els compromisos per retribucions postocupació de prestació definida del Grup tenen la naturalesa següent:

- Part dels compromisos amb empleats i exempleats de CaixaBank estan coberts mitjançant contractes d'assegurances amb entitats asseguradores pertanyents o no al Grup, la majoria procedents de processos de fusió. En aquests casos, el prenedor de les pòlisses d'assegurances és CaixaBank i la seva gestió i l'assumpció dels seus riscos es duen a terme a través de cadascuna de les entitats asseguradores.
- La resta dels compromisos atribuïts als negocis a Espanya estan instrumentats a través del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, que preveu diferents subplans. Aquests subplans queden integrats en dos Fons de Pensions; el fons Pensiones Caixa 30, Fondo de Pensiones és el que té més partícips i beneficiaris. Els Fons de Pensions mantenen assegurats els seus compromisos de prestació definida mitjançant diferents contractes d'assegurança, el prenedor dels quals és la mateixa Comissió de Control del Pla de Pensions, la major part amb VidaCaixa. CaixaBank no controla els Fons de Pensions en els quals queden integrats aquests subplans, per bé que té representació minoritària en les Comissions de Control establertes en cadascun d'ells.
- En trobar-se la majoria dels compromisos de prestació definida coberts a través dels Fons de Pensions o mitjançant pòlisses d'assegurança contractades directament per CaixaBank, amb l'objectiu que les prestacions a pagar als beneficiaris siguin equivalents a les prestacions assegurades en les pòlisses contractades, el Grup no s'exposa a volatilitats i moviments inusuals de mercat. En els diferents tancaments, el valor raonable de les pòlisses contractades directament amb VidaCaixa o altres entitats, i el dels actius dels Fons de Pensions (principalment cobert mitjançant pòlisses d'assegurança), es calcula amb una metodologia de valoració homogènia, tal com estableix la norma comptable.

Si una pòlissa d'assegurances és un actiu afecte al Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank, i els seus fluxos es corresponen exactament tant en l'import com en el calendari de pagaments amb les prestacions pagadores dins el pla, llavors es considera que el valor raonable d'aquestes pòlisses d'assegurança és igual al valor actual de les obligacions de pagament connexes. Només hi haurà un passiu net per prestació definida quan CaixaBank o el Fons de Pensions mantinguin no assegurats determinats compromisos, per exemple, cues de longevitat per a les quals les asseguradores no hagin pogut trobar instruments financers amb una durada suficientment llarga que repliquin els pagaments garantits. En cas contrari es produiria un actiu com a posició neta.

Mentre les pòlisses d'assegurança contractades amb asseguradores fora del Grup i el valor dels actius mantinguts a través dels Fons de Pensions es presenten de forma neta en el balanç de situació en tractar-se d'actius elegibles afectes al pla i els quals serviran per liquidar les obligacions assumides, el valor raonable de la resta de pòlisses contractades directament per CaixaBank amb VidaCaixa s'elimina en el procés de consolidació, i queden integrades les inversions financeres de VidaCaixa afectes a les pòlisses en els diferents epígrafs del balanç consolidat.

Al seu torn, BPI té la totalitat dels compromisos externalitzats en el "Fundo de Pensões Banco BPI" i presenta el valor actual de les obligacions netes del valor raonable dels actius del pla.

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviments de fons per a pensions i obligacions similars

(Milions d'euros)

	Entitat vinculada *						Entitat no vinculada **								
	Obligacions per prestació definida			Valor raonable dels actius afectes			Obligacions per prestació definida (A)			Valor raonable dels actius (B)			Actiu/(Passiu) net per compromisos a llarg termini (A+B)		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
BALANÇ A L'INICI	(806)	(489)	(473)	804	490	473	(3.355)	(3.674)	(3.568)	3.717	3.583	3.530	362	(91)	(38)
(Cost) ingrés dels interessos	(5)	(3)	(4)	6	3	4	(10)	(5)	(15)	(201)	110	41	(211)	105	26
Cost per serveis passats		(1)					(33)	(17)	(21)				(33)	(17)	(21)
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	(5)	(4)	(4)	6	3	4	(43)	(22)	(36)	(201)	110	41	(244)	88	5
Guanys/(Pèrdues) actuarials per hipòtesi experiència	12	17	(10)				371	36	(112)				371	36	(112)
Guanys/(Pèrdues) actuarials per hipòtesis financeres	170	21	(27)	(183)	(30)	39	312	33	(87)	(268)	(106)	104	44	(73)	17
COMPONENTS DEL COST EN LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN EL PATRIMONI NET	182	38	(37)	(183)	(30)	39	683	69	(199)	(268)	(106)	104	415	(37)	(95)
Aportacions al Pla				1	(93)	(1)	(4)	(4)	(4)		19	20	(4)	15	16
Pagaments del Pla	50	45	25	(50)	(45)	(25)	165	167	152	(167)	(168)	(156)	(2)	(1)	(4)
Liquidacions		84	2			(1)		310	35	(108)		(19)	(108)	310	16
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)		(626)			478		6	(131)			137		6	6	
Transaccions		146	(2)		1	1	(30)	(70)	(54)	13	142	63	(17)	72	9
ALTRES	50	(351)	25	(49)	341	(26)	137	272	129	(262)	130	(92)	(125)	402	37
BALANÇ AL TANCAMENT	**(579)**	**(806)**	**(489)**	**578**	**804**	**490**	**(2.578)**	**(3.355)**	**(3.674)**	**2.986**	**3.717**	**3.583**	**408**	**362**	**(91)**
Registrat en:															
«Altres actius – Actius nets en plans de pensions» (Nota 20)													408	362	
«Provisions – Pensions i altres obligacions definides postocupació» (Nota 23)	(579)	(806)	(489)												(91)
Tipus d'obligació															
Compromisos causats	(578)	(804)	(487)				(2.578)	(2.699)	(2.946)						
Compromisos no causats	(1)	(2)	(2)					(656)	(728)						
Tipus d'inversió															
Instrumentalitzats mitjançant pòlisses				578	804	490				2.986	1.771	1.701			
Inversions en actius immobiliaris											395	392			
Inversions en instruments de patrimoni											260	235			
Inversions en instruments de deute											1.250	1.182			
Inversions en la resta d'actius											41	73			

(*) Les obligacions estan assegurades amb una societat vinculada i el Grup és el prenedor de l'assegurança.

(**) Les obligacions estan assegurades amb un tercer o el Grup no és el prenedor de l'assegurança.

El valor actual de les obligacions de prestació definida s'ha determinat aplicant els criteris següents:

- S'ha utilitzat com a mètode de meritació el «mètode de la unitat de crèdit projectada», que considera cada any de servei com a generador d'una unitat addicional de dret a les prestacions i valora cada unitat de forma separada.
- L'edat estimada de jubilació per a cada empleat és la primera edat possible a què té dret a jubilar-se o la pactada en els acords, si escau.
- Les hipòtesis actuarials i financeres utilitzades en la valoració són inesbiaixades i compatibles entre si.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs referents als negocis a Espanya són les següents:

Hipòtesis actuarials i financeres a Espanya

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Tipus de descompte prestacions postocupació	3,62 %	0,84 %	0,39 %
Tipus de descompte prestacions a llarg termini	3,2 %	0,01 %	(0,26 %)
Taules de mortalitat (2)	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisió de pensions (3)	0,35 %	0,35 %	0 % - 2 %
IPC anual acumulatiu (4)	2,93 %	2,56 %	1,81 %
Taxa de creixement dels salaris	1,0 % 2023; IPC+0,5 % 2024 i següents	0,75 % 2022; 1 % 2023; IPC+0,5 % 2024 i següents	0 % 2021; 0,75 % 2022; 1 % 2023; IPC+0,5 % 2024 i següents

(1) Utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i amb el mateix termini que els compromisos assumits. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat d'aquests compromisos.

(2) S'ha decidit mantenir les taules PERM-F/2000-P com a millor estimació del patró de supervivència, basada en l'experiència històrica.

(3) Depenent de cada compromís. Basant-se en l'Acord de modificació de condicions laborals signat l'1 de juliol de 2021, s'ha considerat una taxa fixa del 0,35 % com a revaloració futura per als compromisos per pensions que deriven de sistemes, pactes i/o acords col·lectius.

(4) Utilització de la corba d'inflació cupó zero espanyol. Tipus informat partint de termini mitjà ponderat dels compromisos.

Les hipòtesis utilitzades en els càlculs referents als negocis de BPI a Portugal són les següents:

Hipòtesis actuarials i financeres a Portugal

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Tipus de descompte*	3,8 %	1,26 %	1,01 %
Taules de mortalitat homes	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Taules de mortalitat dones	TV 90/01 – 2 anys	TV 90/01 – 2 anys	TV 88/90 – 3 anys
Taxa anual de revisió de pensions	4,00 % 2023; 3,00 % 2024; 0,75 % següents	0,4 %	0,4 %
Taxa de creixement dels salaris	[4,50 - 5,50] % 2023; [3,50 - 4,50] % 2024; [1,25 - 2,25] % següents	[0,9 - 1,9]%	[0,9 - 1,9]%

(*) Tipus resultant de la utilització d'una corba de tipus construïda a partir de bons corporatius d'alta qualitat creditícia, de la mateixa moneda i termini que els compromisos assumits.

Les valoracions actuarials dels compromisos per pensions atribuïts als negocis d'Espanya i Portugal les fan actuaris qualificats i independents del Grup.

A més, de cara a preservar la governança de la valoració i de la gestió dels riscos inherents a l'assumpció en aquests compromisos, CaixaBank té establert un marc d'actuació en què el Comitè ALCO gestiona les propostes de cobertures d'aquests riscos i el Comitè Global del Risc aprova qualsevol canvi en els criteris de valoració dels passius que reflecteixen aquests compromisos per als negocis d'Espanya.

A continuació, es presenta una anàlisi de sensibilitat del valor de les obligacions sobre les principals hipòtesis utilitzades en la valoració actuarial. Per determinar aquesta sensibilitat s'ha procedit a replicar el càlcul del valor de les obligacions modificant la variable en qüestió i s'han mantingut constants la resta de les hipòtesis actuarials i financeres. Una limitació d'aquest mètode és que és improbable que el canvi d'una variable es produeixi de manera aïllada, atès que algunes de les variables podrien estar correlacionades:

Anàlisi de sensibilitat de les obligacions

(Milions d'euros)

	Espanya		Portugal	
	+50 pb	-50 pb	+50 pb	-50 pb
Taxa de descompte	(26)	28	(97)	108
Taxa anual de revisió de pensions *	0	0	101	(94)

(*) Segons l'Acord Laboral signat el 7 de juliol del 2021, el creixement fix anual per a Espanya és del 0,35 %.

L'estimació del valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions contractades directament per CaixaBank amb VidaCaixa o altres entitats i del valor dels actius dels Fons de Pensions (principalment també pòlisses d'assegurança) considera el valor dels pagaments futurs assegurats descomptats a la mateixa corba de tipus utilitzada per a les obligacions, per la qual cosa, en estar casats els fluxos previstos de pagaments amb els que es derivaran de les pòlisses, els possibles canvis raonables al tancament de l'exercici en la taxa de descompte tindrien un efecte similar en el valor de les obligacions brutes del Grup i en el valor raonable dels contractes d'assegurances vinculats a pensions i el valor raonable dels actius mantinguts a través de Fons de Pensions.

De forma consistent amb el que s'ha esmentat a la Nota 2.12, el càlcul de la sensibilitat de les obligacions s'ha fet únicament quan CaixaBank o el fons de pensions no mantenen assegurats determinats compromisos, com ara certes cues de longevitat esmentades anteriorment per al negoci d'Espanya.

Seguidament, s'indica l'estimació del pagament de les prestacions previst per als pròxims 10 anys:

Anàlisi de sensibilitat de les obligacions

(Milions d'euros)

	2023	2024	2025	2026	2027	2028-2032
Espanya *	49	47	46	45	43	192
Portugal	73	70	68	66	64	295

(*) Excloent-ne les prestacions assegurades que ha de pagar VidaCaixa directament als fons de pensions.

23.2. PROVISIONS PER A ALTRES RETRIBUCIONS ALS EMPLEATS

El Grup manté fons per a la cobertura dels compromisos dels seus programes de desvinculació, tant en matèria de salaris com d'altres càrregues socials, des del moment de la seva desvinculació fins a assolir l'edat establerta en els acords. També hi ha constituïts fons per cobrir premis d'antiguitat i altres compromisos amb el personal actiu. Seguidament, es detallen els principals programes sobre els quals es mantenen fons:

Programes de desvinculacions

(Milions d'euros)

	Exercici de registre	Nombre de persones adherides	Dotació inicial
Acord laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acord laboral de reestructuració personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acord laboral 29-06-2015 (reorganització territorial de la plantilla)	2015	700	284
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 16-04-2016	2016	371	160
Acord laboral 29-07-2016	2016	401	121
Pla de desvinculacions voluntàries incentivades 10-01-2017	2017	350	152
Acord laboral 27-04-2017 – BPI	2017	613	107
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2017	2017	630	311
Acord laboral 28-04-2017 – Desvinculacions 2018	2018	151	67
Acord laboral 08-05-2019	2019	2.023	978
Acord laboral 31-01-2020 – Desvinculacions 2020	2020	226	109
Acord laboral de reestructuració 1-07-2021	2021	6.452	1.884

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Conciliació de saldos d'altres retribucions als treballadors a llarg termini

(Milions d'euros)

	Obligacions		
	2022	2021	2020
BALANÇ A L'INICI	3.452	1.398	1.710
Cost dels serveis de l'exercici corrent	3	(1)	4
Cost per serveis passats	96	2.279	98
Cost (ingrés) net dels interessos	2	1	2
Revaloracions (Guanys)/Pèrdues	(163)	17	34
COMPONENTS DEL COST DE LA PRESTACIÓ DEFINIDA RECONEGUT EN PÈRDUES I GUANYS	(62)	2.296	138
Altres			
Alta per combinacions de negoci (Nota 7)		105	
Pagaments del Pla	(595)	(348)	(423)
Transaccions	(181)	1	(27)
TOTAL ALTRES	(776)	(242)	(450)
BALANÇ AL TANCAMENT	2.614	3.452	1.398
Dels quals: Amb el personal prejubilat	*119*	*232*	*299*
Dels quals: Indemnitzacions per cessament	*2.427*	*3.144*	*753*
Dels quals: Garanties complementàries i convenis especials			*238*
Dels quals: Premis d'antiguitat i altres compromisos	*65*	*64*	*61*
Dels quals: Altres compromisos procedents de Barclays Bank	*3*	*12*	*47*

23.3. PROVISIONS PER A QÜESTIONS PROCESSALS I LITIGIS PER IMPOSTOS PENDENTS

La litigiositat en matèria de productes bancaris i financers és objecte de seguiment i control exhaustiu per identificar els riscos que puguin comportar una sortida de recursos de l'entitat, fer les dotacions oportunes i adoptar les mesures corresponents en termes d'adaptació i millora dels procediments, productes i serveis. L'exercici 2020 va venir marcat per uns fluxos molt irregulars, condicionats per l'efecte que la crisi sanitària i l'Estat d'Alarma també van ocasionar en el normal funcionament de l'Administració de Justícia, per bé que pot considerar-se normalitzat el seu funcionament durant 2021 i 2022.

El caràcter dinàmic de la litigiositat i l'elevada disparitat de criteris judicials promou sovint canvis d'escenaris, però el Grup té establerts mecanismes de seguiment per controlar l'evolució de les reclamacions, demandes i diferents sensibilitats judicials sobre les matèries litigioses que permeten identificar, definir i estimar els riscos de conformitat amb la millor informació disponible en cada moment.

En matèria de litigis per condicions generals, principalment vinculades a la concessió de préstecs hipotecaris a consumidors (p.ex. clàusules terra, clàusules multidivisa, despeses hipotecàries, venciment anticipat, etc.), es mantenen les provisions necessàries i el Grup manté un diàleg constant amb clients per explorar acords cas a cas. Així mateix, CaixaBank lidera l'adhesió a sistemes de resolució extrajudicial de controvèrsies promoguts per determinats òrgans judicials que resolen aquestes matèries, per tal de potenciar solucions amistoses que evitin mantenir litigis amb clients i ajudin a alleujar la càrrega judicial.

De la mateixa manera el Grup té adaptades les seves provisions al risc de demandes en curs derivades de reclamacions de quantitat per pagaments a compte en la compra d'habitatge sobre pla, productes bancaris, financers i d'inversió, responsabilitats derivades de la transmissió de béns i drets, preu excessiu i anormal dels tipus d'interès, dret a l'honor o declaracions de responsabilitat civil subsidiària originada per eventuals conductes de persones amb vinculació laboral.

Finalment, s'adopta un criteri de prudència en la constitució de provisions per eventuals procediments administratius sancionadors, als quals es dona cobertura de conformitat amb els criteris econòmics que plantegi l'administració concreta del procediment, sens perjudici d'exercir plenament el dret de defensa a les instàncies pertinents per tal de disminuir o anul·lar la potencial sanció.

A continuació, es detalla el contingut dels apartats principals d'aquest epígraf, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics del qual, en cas que es produeixi, és incert.

Índex de referència de préstecs hipotecaris (IRPH)

En relació amb el tipus de referència oficial per a les hipoteques a Espanya denominat IRPH, la sentència feta pública pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE) el 3 de març de 2020 i el conjunt de sentències emeses per la Sala Primera del Tribunal Suprem (TS) el 6 i 12 novembre de 2020 aporten claredat a l'enjudiciament de les demandes que qüestionin la manca de transparència en la comercialització de préstecs hipotecaris que incloguin aquest índex.

La conclusió jurídica principal de l'actual marc judicial, i sens perjudici de la seva eventual evolució, és la validesa dels préstecs hipotecaris que incloguin aquest índex.

Per una banda, en aquells préstecs hipotecaris en què l'IRPH s'hi hagi inclòs en el context de convenis públics per facilitar l'accés a habitatges de protecció oficial (VPO), el TS entén que va haver-hi transparència en la contractació; els elements principals relatius al càlcul de l'interès variable fixat en el contracte resultaven fàcilment assequibles, el consumidor es va adherir a un règim de finançament establert i regulat en una norma reglamentària, revisada periòdicament per successius consells de ministres, la clàusula feia referència expressa a aquesta normativa i a aquests acords i tant aquella com aquests gaudeixen de la publicitat derivada de la seva publicació al BOE.

En aquells casos no inclosos en el supòsit anterior, s'haurà d'examinar cas per cas la informació precontractual i contractual que es va subministrar als consumidors dels préstecs hipotecaris que incloguin aquest índex per determinar si estan afligits o no de manca de transparència, atès que no existeixen mitjans taxats per provar la transparència material. En qualsevol cas, el rellevant és que l'eventual declaració de manca de transparència requereix, per al TS, conforme a doctrina reiterada del TJUE, fer consecutivament un judici d'abusivitat i aquesta abusivitat -per existència de mala fe i desequilibri important- no té lloc en aquests casos. Segons el parer del TS, per una banda la bona fe no es vulnera quan s'ofereix un índex oficial, recomanat pel Banc d'Espanya des de finals del 1993 com un dels tipus que es podien utilitzar per a les operacions de crèdit hipotecari i que el Govern central i diversos governs autonòmics, a través de diverses disposicions reglamentàries, tenien establert l'índex IRPH com a referència per al finançament (obtenció de préstecs) de l'adquisició d'habitatges de protecció oficial (VPO). D'altra banda, tampoc no existeix desequilibri important en el moment de contractar, ja que resulta irrellevant l'evolució posterior i no es pot obviar que, hipotèticament, si se substitueix l'IRPH Caixes o Bancs per l'índex que el TJUE proposa com a substitutiu en cas d'abusivitat i manca de pacte, s'aplicaria com a índex supletori legal l'IRPH Entitats, que no mostra pràcticament diferències amb l'IRPH Caixes o IRPH Bancs.

Aquest criteri del TS ha estat ratificat pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea en interlocutòria de 17 de novembre de 2021, en resoldre una segona qüestió prejudicial plantejada pel jutjat de primera instància número 38 de Barcelona (assumpte C-655/20). Malgrat la claredat de les resolucions del TJUE i el criteri coherent del TS amb els postulats d'aquelles, un jutjat de primera instància de Palma de Mallorca, disconforme amb les sentències del TS, ha tornat a plantejar noves qüestions prejudicials.

En conclusió, entenem que s'ha clarificat de conformitat amb l'estat de la jurisprudència actual la plena validesa de la contractació i l'absència de risc sobre l'eventual sortida de recursos amb motiu d'una eventual declaració de falta de transparència.

El Grup, en concordança amb l'actualitat i la raonabilitat jurídica del que s'ha expressat, així com amb la millor informació disponible fins al moment, no manté provisions per aquest concepte.

A 31 de desembre de 2022, l'import total de préstecs hipotecaris al corrent de pagament indexats a IRPH amb persones físiques és d'aproximadament 4.825 milions d'euros (la majoria d'ells, però no tots, amb consumidors).

Litigació vinculada a contractes de crèdit al consum (targetes revolving) per l'aplicació de la Llei de repressió de la usura de 1908 arran de la sentència del Tribunal Suprem de data 04/03/2020

El TS va dictar una sentència amb rellevància sectorial en els contractes de targetes revolving i/o amb pagament ajornat. La resolució determinava i) que les targetes revolving són un mercat específic dins les facilitats de crèdit, ii) que el Banc d'Espanya publica un tipus d'interès de referència específic d'aquest producte al seu Butlletí Estadístic, que és el que ha de servir de referència per determinar quin és l'«interès normal dels diners», iii) que «el tipus mitjà d'interès de les operacions de crèdit mitjançant targetes de crèdit i revolving de les estadístiques del Banc d'Espanya (...) era una mica superior al 20 %» i iv) que una TAE com l'analitzada en el cas concret, entre el 26,82 %/27,24 %, és un tipus «manifestament desproporcionat», cosa que comporta la nul·litat del contracte i la devolució dels interessos pagats. Aquesta sentència, a diferència de l'anterior sobre aquesta matèria en què s'emprava la regla supra duplum per delimitar el preu desproporcionat –és a dir, superar en el doble de l'interès

mitjà ordinari– no ha proporcionat tampoc en aquesta ocasió criteris específics ni precisió que permetin determinar amb seguretat jurídica quina superació o distància de l'«interès normal dels diners» pot arribar a comportar la nul·litat del contracte. Aquesta circumstància propicia una litigiositat significativa i un conjunt de criteris judicials molt diferents que dificulten l'aplicació d'un criteri uniforme. La matèria és objecte de seguiment i gestió específica. Recentment, el 4 de maig del 2022, el TS ha dictat Sentència confirmant que, per determinar si hi ha usura, és procedent comparar el tipus pactat amb el tipus mitjà previst per a aquesta tipologia de producte concreta, i dona per bona la valoració efectuada per l'Audiència Provincial que va considerar no usurer un tipus del 24,5 %, en constar en actes prova que en la data de contractació eren habituals tipus similars al pactat. Una altra sentència del TS, de 4 d'octubre de 2022, que enjudicia el tipus pactat en una targeta revolving contractada en dates en què no existien publicades pel Banc d'Espanya dades estadístiques diferenciades per a aquest tipus de productes, dona per acreditat que en la dècada 1999/2009 eren habituals tipus entre el 23-26 %, i considera vàlid un tipus dins d'aquest llindar.

A més, CaixaBank i la seva filial emissora de targetes, CaixaBank Payments and Consumer, van rebre una acció col·lectiva formulada per una Associació de Consumidors i Usuaris (ASUFIN), que va ser desestimada parcialment pel Jutjat Mercantil núm. 4 de València el 30 de desembre del 2020. En primer lloc, el procés va quedar reduït a una acció d'eventual cessació de condicions generals; es va desestimar, en contra d'ASUFIN i a favor de CaixaBank, la possibilitat de reclamar la devolució de quantitats. Més endavant, la sentència reafirma aquesta situació, desestima íntegrament la demanda contra CaixaBank i únicament sol·licita a CaixaBank Payments and Consumer la cessació de la clàusula de venciment anticipat, però desestima tota la resta de peticions sobre manca de transparència en el funcionament de les targetes, els mètodes de càlcul dels interessos, el dret de compensació de deutes o el canvi de condicions en contractes de durada indefinida. Recorreguda la Sentència per les dues parts, la Secció 9a de l'Audiència Provincial de València va dictar sentència núm. 1152/2021, de 3 d'octubre de 2021, en virtut de la qual desestima el recurs d'apel·lació d'ASUFIN i estima el recurs d'apel·lació de CaixaBank Payments and Consumer i, en conseqüència, desestimen íntegrament la demanda i es revoca parcialment la de primera instància. Aquesta sentència no és ferma.

D'acord amb la millor informació disponible fins al moment, l'epígraf de «Resta de provisions» inclou l'estimació de les obligacions presents que es puguin derivar de procediments judicials, inclosos els relatius a targetes revolving o amb pagaments ajornats o, en menys mesura, de préstecs personals pel tipus d'interès sotmès a revisió judicial en virtut d'aquestes consideracions jurisprudencials, l'ocurrència de les quals s'ha considerat com a probable.

En qualsevol cas, els desemborsaments que finalment puguin ser necessaris dependran dels termes concrets de les sentències a les quals hagi de fer front l'Entitat, i/o el nombre de demandes que siguin ateses, entre d'altres. Atesa la naturalesa d'aquestes obligacions, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics és incert i, de conformitat amb la millor informació disponible en data d'avui, s'estima que les responsabilitats que es puguin derivar d'aquests procediments no tindran, en conjunt, un efecte material advers en els negocis, la situació financera ni en els resultats de les seves operacions.

Coral Homes

El 28 de juny de 2018, CaixaBank, S.A., la Societat i Coral Homes Holdco, S.L.U., societat pertanyent al grup Lone Star, van subscriure un contracte d'inversió per tal d'establir els termes de conformitat amb els quals la Societat i Coral Homes Holdco, S.L.U. serien, a través d'una societat de nova creació denominada Coral Homes, S.L., els propietaris i gestors del negoci format per un conjunt determinat d'actius immobiliaris propietat de la Societat i pel 100 % del capital social de la societat ServiHabitat Servicios Inmobiliarios, S.L., societat dedicada a la prestació de serveis de gestió immobiliària. D'altra banda, com a part de l'operació, ServiHabitat Servicios Inmobiliarios, S.L. seguiria prestant el servicing als actius immobiliaris del Grup durant un període de 5 anys en virtut d'un nou contracte subscrit en termes de mercat.

La venda signada amb Lone Star tenia en compte una clàusula de manifestacions i garanties en relació, entre altres qüestions, amb la propietat dels actius immobiliaris transferits a Coral Homes, S.L. que, sota determinades circumstàncies, podien donar lloc a reclamacions contra la Societat fins al juny de 2020.

El juliol de 2020, Coral Homes Holdco, S.L.U. va iniciar un procediment d'arbitratge davant la Cort Internacional d'Arbitratge de la Cambra Internacional de Comerç per desfer l'aportació d'un grup reduït d'actius immobiliaris inclosos en el negoci transferit a Coral Homes, S.L. i reclamar certs suposats danys.

El procediment d'arbitratge que està en curs i la seva resolució, després d'algunes vicissituds que han implicat la seva prolongació, s'espera per a mitjan l'any 2023. En cas de resolució desfavorable d'aquest arbitratge, no s'espera que es produeixi un impacte patrimonial significatiu no establert en els estats financers tancats a 31 de desembre de 2022.

Bons Sareb

Societat de Gestió d'Actius Procedents de la Reestructuració Bancària, S.A. (Sareb) sol·licita al Jutjat que declari «que els Bons Sènior emesos per Sareb a partir de les Emissions 2017-3 i 2018-1 i successives, poden generar rendiments negatius, així com obligar les Entitats Financeres demandades a estar i passar per aquesta declaració».

El Grup considera que aquesta controvèrsia ja va ser resolta de forma definitiva i vinculant en Dret per la Decisió, favorable a les Entitats, dictada el 30 d'octubre del 2018 pel Col·legi d'Arbitradors (la «Decisió»), per la qual cosa existeix cosa jutjada. Aquest i altres arguments ben fonamentats en Dret que han al·legat les entitats demandades en la seva defensa i l'absoluta raonabilitat de les conclusions dels àrbitres (els bons no poden generar interessos a favor de Sareb) porten el Grup a considerar remot el risc que aquesta reclamació sigui estimada. En el procediment, una vegada celebrada l'audiència prèvia, es va donar trasllat a les parts per a conclusions, i és previsible que es dicti sentència durant els primers mesos de 2023.

Mapfre, procediments després de la terminació de l'aliança de bancassegurances amb Bankia

Hi ha dos procediments relacionats amb la terminació de l'aliança de banca assegurances que mantenia MAPFRE amb Bankia.

El primer és un arbitratge en què Mapfre i CaixaBank van acordar sotmetre la qüestió sobre si CaixaBank estava obligada, d'acord amb els acords de banca-assegurances entre Bankia i Mapfre, a abonar a Mapfre una quantitat addicional equivalent al 10% de les valoracions del negoci de vida i no vida segons aquestes van ser determinades per l'expert independent elegit per les dues parts (Oliver Wyman). L'import conjunt és de 52 milions d'euros (29 milions pel negoci de vida i 23 milions pel negoci de no vida). El Grup no té constituïda una provisió sobre això per entendre que la seva posició hauria de prevaldre en l'arbitratge.

El segon procés consisteix en una demanda presentada per Mapfre contra Oliver Wyman i CaixaBank perquè la primera discrepa de la valoració de les accions de BV (negoci vida) feta per Oliver Wyman. Mapfre sol·licita al Jutjat que declari l'incompliment per part d'Oliver Wyman de l'encàrrec rebut per fer la valoració de les accions de BV i que se substitueixi aquesta valoració per una altra de superior que es fixi en seu judicial, condemnant CaixaBank a pagar la diferència entre el preu ja pagat pel 51% de les accions de BV i el que es derivi de la nova valoració fixada a seu judicial. El Grup considera que Oliver Wyman va complir amb l'encàrrec rebut i té arguments sòlids per oposar-se a aquesta reclamació, per la qual cosa no s'ha constituït cap provisió.

Procediments judicials relatius a l'OPS de Bankia del 2011

Procediments civils en matèria de nul·litat de subscripció d'accions

Avui dia se segueixen tramitant, encara que en un nombre reduït, demandes en què se sol·licita tant l'anul·lació de les compres d'accions en l'oferta pública de subscripció duta a terme el 2011 amb motiu de la sortida a borsa de Bankia com les referides a compres posteriors, per bé que en relació amb aquest últim supòsit són reclamacions residuals.

En data 19 de juliol del 2016, es va notificar a Bankia la demanda col·lectiva presentada per ADICAE; actualment es manté en suspens la tramitació del procés.

En sentència de 3 de juny de 2021, el Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha resolt una qüestió prejudicial plantejada pel Tribunal Suprem espanyol, en què aclareix que, en supòsits d'emissions adreçades tant a inversors detallistes com a inversors qualificats, aquests últims poden exercir acció de responsabilitat basada en inexactituds del fullet, per bé que el tribunal nacional haurà de tenir en compte si aquest inversor tenia o havia de tenir coneixement de la situació econòmica de l'emissor de l'oferta pública de subscripció d'accions i al marge del fullet. Aplicant aquest criteri en el procediment que va ser causa del plantejament d'aquesta qüestió, el Tribunal Suprem ha considerat que en el cas enjudiciat concret no va quedar acreditat si el demandant va tenir accés a una altra informació al marge del fullet, raó per la qual va estimar la demanda. Amb posterioritat hi ha hagut sentències tant favorables com desfavorables per a CaixaBank, valorant el Tribunal Suprem en les primeres que la decisió de la

subscripció de les accions no va estar fonamentada en la informació del fullet. Caldrà estar pendent, per tant, de les circumstàncies concurrents en cada cas.

El Grup manté provisions per cobrir el risc derivat per aquesta litigació.

Procediment Abreujat 1/2018 (amb origen en Diligències Prèvies Núm. 59/2012) seguit davant la Sala Penal de l'Audiència Nacional per la sortida a borsa de Bankia.

Procediment penal pel qual el Jutjat va acordar l'admissió a tràmit de la querella interposada per Unión Progreso y Democracia contra Bankia, BFA Tenedora de acciones, S.A.U. i els antics membres dels seus Consells d'Administració respectius. Posteriorment, s'han acumulat a aquest procediment altres querelles de suposats perjudicats per la sortida a borsa de Bankia (com a acusació particular) i de persones que no ostenten aquesta condició (com a acusació popular). Mitjançant la sortida a borsa, Bankia va captar el juliol del 2011 3.092 milions d'euros, dels quals 1.237 milions d'euros corresponien a inversors institucionals i 1.855 milions d'euros a inversors detallistes. Atès que es va procedir a la devolució als inversors detallistes de gairebé la totalitat dels imports invertits en la sortida a borsa, a través dels procediments civils o del procés voluntari de pagament obert per Bankia, es considera que la contingència oberta amb aquests ha estat pràcticament resolta.

El 29 de setembre del 2020, la Sala Penal, secció quarta de l'Audiència Nacional, va dictar sentència (núm. 13/2020), per la qual va absoldre, amb tots els pronunciaments favorables, tots els acusats de tots els càrrecs.

Únicament dues acusacions –una associació i una persona jurídica– van formalitzar el recurs corresponent de cassació davant la Sala Penal del Tribunal Suprem, contra aquesta sentència de 29 de setembre de 2020. El Tribunal Suprem ha desestimat aquests recursos mitjançant la Sentència dictada el 24 d'octubre de 2022, i en data 16 de novembre de 2022 ha dictat Interlocutòria declarant ferma la sentència absolutòria de l'Audiència Nacional de 29 de setembre de 2020, per la qual cosa el Grup dona per finalitzada favorablement aquesta contingència de manera definitiva.

Investigació en curs al Jutjat Central d'Instrucció núm. 2 (DDPP 16/18)

L'abril del 2018, la Fiscalia Anticorrupció va iniciar accions davant de CaixaBank, l'exresponsable de Compliment Normatiu de l'Entitat i 11 empleats per uns fets que, eventualment, podrien considerar-se constitutius d'un delicte de blanqueig de capitals, principalment per l'activitat duta a terme en 10 oficines de CaixaBank per presumptes membres de determinades organitzacions compostes per persones de nacionalitat xinesa que, presumptament, haurien defraudat quantitats a la Hisenda Pública durant els anys 2011 a 2015. El jutge ha sol·licitat al Ministeri Fiscal que insti els pròxims passos que s'han de seguir. Així mateix, a data d'avui ja s'ha acordat l'arxivament de les actuacions respecte a quatre empleats. Tant CaixaBank com els seus assessors legals no consideren com a probable la materialització del risc vinculat a aquest procediment penal. El potencial impacte que pogués sorgir, si escau, derivat dels fets descrits no té avui la consideració de material, encara que CaixaBank està exposada a risc reputacional per la tramitació d'aquest procediment.

Investigació en curs davant el Jutjat Central d'Instrucció núm. 6 (DDPP 96/17) Peça separada núm. 21

Durant el mes de juliol del 2021, el Jutjat va resoldre citar en qualitat d'investigada la persona jurídica convocant-la a ser escoltada en declaració per obtenir coneixement de les mesures implantades en els seus programes de compliment per prevenir delictes o reduir de manera significativa el risc de la seva comissió. La investigació va sobre fets que, eventualment, puguin ser considerats constitutius d'un delicte de suborn i revelació de secrets, si és que s'ha contractat fraudulentament un funcionari públic per a suposades activitats de seguretat privada, i va suposar la primera cita processal com a investigada, a partir de la qual CaixaBank podria anar facilitant explicacions i aportant proves sobre els procediments, normes i controls de prevenció penal corporativa.

El 29 de juliol del 2021 es va fer pública una resolució judicial que acordava l'arxivament de la causa seguida contra el banc, de conformitat amb les proves facilitades fins a aquesta data. El 7 de febrer de 2022 aquesta resolució va ser revocada per la Sala Penal de l'Audiència Nacional, que entenia que la decisió d'arxivar la causa era prematura, sent necessari practicar ulteriors diligències per a l'aclariment dels fets. En el sentit apuntat per la Sala, van tenir lloc diverses testificals, entre elles les d'Auditoria i Compliment Normatiu de CaixaBank.

A la vista del resultat de les diligències practicades, el 2 de juny de 2022 el Jutjat va acordar novament l'arxivament de la causa respecte a l'Entitat. Aquesta resolució es va recórrer en apel·lació i l'Audiència Nacional ha desestimat el recurs i confirmat l'arxiu pel que fa a CaixaBank i qui va ser el seu president en el moment dels fets investigats.

Bandenia Procediment DP 115/2015, Jutjat Central d'Instrucció núm. 5 de Madrid

S'investiguen delictes d'organització criminal, falsedat continuada en document mercantil, estafa continuada, blanqueig de capitals, insolvència punible i defraudacions fiscals, duts a terme a través del conglomerat del grup d'empreses Bandenia. Presumptament aquestes empreses duien a terme moviments de divises sota l'aparença d'activitats lícites i van obrir comptes a diverses entitats financeres espanyoles.

L'any 2019 es va dictar interlocutòria acordant l'obertura de la peça separada denominada "Bandenia Blanqueig" en què s'investigava l'actuació de CaixaBank i dues entitats financeres més en relació amb els moviments bancaris efectuats per les empreses del Grup Bandenia, per si pogués ser constitutiva de delicte de blanqueig de capitals.

CaixaBank va aportar una abundant documentació que li va ser requerida per l'AN, tant en relació amb l'operativa de Bandenia com amb el programa de Compliment Normatiu del qual disposava l'Entitat en la data dels fets objecte d'investigació (2013-2015). Van ser cridats a declarar dos empleats com a investigats, per bé que el jutjat d'instrucció va arxivar la causa. La Sala que va estimar el recurs contra l'arxiu va considerar que havien de practicar-se més proves abans d'arribar a una conclusió, i es va reobrir el cas per a la pràctica de noves diligències. A aquest efecte, recentment l'AN va acordar la declaració del representant legal de CaixaBank (el gener de 2023) i dels representants dels altres dos bancs. S'estima que, després de la pràctica de noves diligències, l'AN acordarà el sobreseïment, sense que es produeixi afectació o materialització d'un risc patrimonial vinculat a aquest procediment penal, a part del dany reputacional que el seguiment públic d'una investigació d'aquesta índole pugui suposar.

Accionistes Banc de València

Querella formulada per l'Associació de Petits Accionistes del Banc de València "Apabankval": L'any 2012, Apabankval va interposar querella contra els membres del Consell d'Administració de Banc de València i l'auditor extern per delictes societaris. No s'ha determinat quantia de responsabilitats civils. La querella d'Apabankval ha donat lloc a les Diligències Prèvies 65/2013-10 del Jutjat Central d'Instrucció núm. 1 de l'Audiència Nacional.

Posteriorment, s'acumula una segona querella, interposada per diversos particulars ("Banc de València"). En aquest sentit, mitjançant Interlocutòria de 6 de juny de 2016, el Jutjat Central d'Instrucció núm. 1 de l'Audiència Nacional ha admès l'acumulació a les DP 65/2013-10 d'una nova querella interposada per accionistes del Banc de València contra diferents consellers del Banc de València, l'auditor extern i Bankia, SA ("com a substituta de Bancaja"), per un delicte societari de falsificació de comptes tipificat a l'article 290 del Codi Penal.

El 13 de març del 2017, la Sala Penal, secció 3a de l'Audiència Nacional va dictar interlocutòria per la qual es va confirmar que i) Bankia no pot ser responsable penal dels fets i ii) Bankia ha de ser mantinguda com a responsable civil subsidiària.

En data 13 de desembre de 2017, el Jutjat Central d'Instrucció núm. 1 va dictar Interlocutòria acordant portar al procés, en qualitat de responsables civils subsidiaris, BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. i la Fundació Bancaja.

En data 2 de desembre de 2019, el Jutjat Central d'Instrucció núm. 1 va dictar Interlocutòria de Transformació per la qual acordava la continuació de presents Diligències Prèvies pels tràmits del procediment abreujat per la presumpta participació en un delicte societari continuat de falsedat en els comptes anuals del Banc de València dels exercicis 2009-2010, previst i penat a l'art. 290 paràgrafs 1r i 2n i art. 74 del Codi penal, contra els membres del consell d'administració del Banc de València i contra diferents societats com a responsables civils subsidiaris, entre les quals hi ha: BFA, Bankia, Bankia Hábitat S.L. i Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L. Presentats per les acusacions els seus escrits de qualificacions provisionals, en data 31 d'octubre de 2022 es va dictar Interlocutòria d'obertura del judici oral en què es confirma el caràcter de responsables civils subsidiari de les anteriors societats. S'han presentat els escrits de defensa i el procediment està pendent de l'assenyalament del judici oral.

L'Audiència Nacional ha considerat CaixaBank successora en la posició de Bankia com a resultat de la fusió per absorció de Bankia (societat absorbida) a CaixaBank (societat absorbent).

El Grup ha tractat aquesta contingència com un passiu contingent, malgrat que el seu resultat final és incert en la data.

Provisions per a impostos

La composició del saldo d'aquest epígraf dels balanços és la següent:

Detall de provisions per a impostos
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Actes de la Inspecció de Tributs	16	20	31
Impost sobre dipòsits	22	40	18
Altres	279	333	175
TOTAL	317	393	224

Els principals procediments tributaris que, al tancament de l'exercici 2022, estan en curs són els següents:

- Durant l'exercici 2020 van finalitzar les actuacions de comprovació dels exercicis 2013 a 2015, els impactes dels quals estaven degudament proveïts. Les actes de disconformitat de l'impost sobre societats i de l'impost sobre el valor afegit estan pendents de resolució per part del Tribunal Economicoadministratiu Central.
- Durant l'exercici 2017, les actuacions de comprovació dels exercicis 2010 a 2012 van finalitzar sense impacte rellevant. Les actes de disconformitat de l'impost sobre societats han estat objecte de Sentència parcialment estimatòria de l'Audiència Nacional, que està pendent d'execució per part de l'Agència Tributària. Les actes de disconformitat de l'impost sobre el valor afegit han estat objecte de resolució desestimatòria del Tribunal Economicoadministratiu Central, pendent d'execució per part de l'Agència Tributària.

A més, durant aquest exercici ha finalitzat el procediment inspector de Bankia dels exercicis 2011 a 2013 amb la subscripció d'Actes en Conformitat i el plet per l'Impost de Dipòsits a les Canàries, amb la qual cosa s'ha alliberat la provisió no utilitzada.

El Grup té constituïdes provisions per a la cobertura dels riscos màxims que puguin derivar-se de les actes signades en disconformitat relatives a l'Impost sobre Societats i a l'Impost sobre el Valor Afegit.

23.4. PROVISIÓ PER COMPROMISOS I GARANTIES CONCEDITS

En aquest capítol es registren les provisions per risc de crèdit de les garanties i compromisos contingents concedits (Nota 26).

23.5. RESTA DE PROVISIONS

A continuació, es detalla el contingut dels apartats principals d'aquest epígraf, el calendari esperat de sortides de recursos econòmics del qual, en cas que es produeixi, és incert.

Procediment en exercici d'acció col·lectiva interposada per ADICAE (clàusules terra)

El procediment judicial en què es va exercir una acció col·lectiva de cessació per l'Associació d'Usuaris de Bancs, Caixes i Assegurances (ADICAE) en l'aplicació de les clàusules terra que hi ha en determinades hipoteques de l'entitat actualment està en fase de Cassació i Infracció Processal davant el Tribunal Suprem, havent-se acordat mitjançant Interlocutòria de data 29 de juny de 2022 elevar diverses qüestions prejudicials en què el Tribunal Suprem planteja si en el si d'una acció col·lectiva tan complexa com aquesta és possible analitzar en abstracte la transparència en la comercialització dels sòls, tenint en compte la necessitat de valorar en aquest control les circumstàncies concurrents en el moment de la contractació, així com altres paràmetres, com pugui ser l'evolució del consumidor mitjà. El Grup no preveu cap modificació del risc en aquesta matèria, ni tampoc un impacte material advers, com a conseqüència del plantejament d'aquestes qüestions prejudicials.

Amb la informació disponible, el risc derivat pels desembossaments que es puguin produir per aquesta litigació està raonablement cobert mitjançant les provisions corresponents.

Procediments del Fons de Resolució Português (FRP)

En data 3 d'agost de 2014, el Banco de Portugal va aplicar un procediment de resolució a Banco Espírito Santo, SA (BES) mitjançant transferència dels seus actius nets i sota gestió a Novo Banco, SA (Novo Banco). En el marc

d'aquest procediment, l'FRP va fer una ampliació de capital en Novo Banco per un import de 4.900 milions d'euros, i va passar a ser l'únic accionista. L'ampliació es va finançar mitjançant préstecs a l'FRP per un import de 4.600 milions d'euros, dels quals 3.900 milions d'euros concedits per l'Estat Português i 700 milions d'euros concedits de manera sindicada per les entitats financeres portugueses, entre les quals BPI, amb 116 milions d'euros.

En data 19 de desembre de 2015, el Banco de Portugal va iniciar un procediment de resolució de Banco Internacional do Funchal (Banif), que va culminar amb i) la venda parcial dels seus actius per 150 milions d'euros a Banco Santander Totta, SA; i ii) l'aportació de la resta dels seus actius nets no venuts a Oitante, SA. La resolució es va finançar mitjançant una emissió de deute de 746 milions d'euros amb la garantia de l'FRP i de l'Estat Português en darrera instància. L'operació va tenir també la garantia última de l'Estat Português de 2.255 milions d'euros per cobrir contingències futures.

Per al reemborsament de les obligacions amb l'Estat português (en forma de préstecs i garanties) de l'FRP en relació amb les mesures de resolució adoptades, l'FRP disposa dels instruments ordinaris aportats mitjançant les diferents contribucions del sector bancari. En aquesta línia, s'han modificat les condicions dels préstecs a l'FRP per alinear-les al cobrament de les contribucions esmentades, sense que es prevegi la necessitat de recórrer a contribucions addicionals del sector bancari.

El 2017, el Banco de Portugal va seleccionar Lone Star per concloure l'operació de venda de Novo Banco, després de la qual l'FRP mantindria el 25 % del capital social i s'establirien determinats mecanismes de capitalització contingent per part dels accionistes. Per cobrir el risc contingent, l'FRP compta amb els mitjans financers que disposi l'Estat Português el reemborsament del quals, si escau, repercutiria en l'esforç contributiu del sector bancari.

El 31 de maig del 2021, l'FRP va signar una línia de crèdit amb un grup d'entitats financeres portugueses per un import de 475 milions d'euros, en què BPI va participar amb un import de 87,4 milions d'euros. El 4 de juny del 2021, l'FRP va fer una disposició per un import de 317 milions d'euros per complir el mecanisme contingent de capital de Novo Banc, dels quals 58,3 milions van correspondre a BPI. El 23 de desembre, l'FRP va fer un pagament addicional per un import de 112 milions d'euros que estava pendent, després d'obtenir una opinió externa favorable sobre el pagament associat a la no-aplicació de la comptabilitat de cobertures per a la gestió del risc de tipus d'interès, 20,6 milions dels quals van correspondre a BPI.

En la data actual, no és possible estimar els possibles efectes per al Fons de Resolució derivats de: i) la venda de participació en Novo Banco; ii) l'aplicació del principi que cap creditor d'entitat de crèdit sota resolució pot assumir una pèrdua superior que la que hauria suposat si aquesta entitat hagués entrat en liquidació; iii) la garantia atorgada als bons emesos per l'Oitante i iv) altres passius que es conclou que han de ser assumits pel FRP.

No obstant la possibilitat prevista en la legislació aplicable per a la recaptació de contribucions especials, atesa la renegociació dels termes dels préstecs atorgats a l'FRP, entre els quals s'inclou BPI, i als anuncis públics efectuats per l'FRP i per l'Oficina del Ministre de Finances de Portugal que declara que aquesta possibilitat no s'utilitzarà, els comptes anuals consolidats de l'exercici 2022 reflecteixen l'expectativa dels Administradors que el Banc no haurà de fer contribucions especials ni cap altre tipus de contribucions extraordinàries per finançar les mesures de resolució aplicades a BES i Banif o qualsevol altre passiu contingent o passiu assumit per l'FRP.

Qualsevol canvi pel que fa al cas pot tenir implicacions rellevants per als estats financers del Grup.

24. PATRIMONI NET

24.1. FONS PROPIS

Capital social

A continuació, es presenta informació seleccionada sobre les magnituds i naturalesa del capital social:

Informació sobre capital social

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Nombre d'accions subscrites i desembossades (unitats) (1)	7.502.131.619	8.060.647.033	5.981.438.031
Valor nominal per acció (euros)	1	1	1
Cotització al tancament de l'exercici (euros)	3,672	2,414	2,101
Capitalització borsària al tancament de l'exercici, exclosa l'autocartera (milions d'euros) (2)	25.870	19.441	12.558

(1) Totes les accions estan representades mitjançant anotacions en compte i totes són simètriques pel que fa a drets.

(2) Les accions de CaixaBank estan admeses a cotització al mercat continu i formen part de l'IBEX-35.

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviments de capital

(Milions d'euros)

	Nombre d'accions	Data d'inici de cotització	Valor nominal
SALDO A 31-12-2019	**5.981.438.031**		**5.981**
SALDO A 31-12-2020	**5.981.438.031**		**5.981**
Fusió amb Bankia (Nota 7)	2.079.209.002	29-03-2021	2.079
SALDO A 31-12-2021	**8.060.647.033**		**8.061**
Reducció de capital	**(558.515.414)**		**(559)**
SALDO A 31-12-2022	7.502.131.619		7.502

Reducció de capital

El 22 de desembre del 2022, el Consell d'Administració de CaixaBank ha acordat executar la reducció del capital social de la Societat mitjançant l'amortització de totes les accions pròpies adquirides en el marc del Programa de Recompra. L'execució de la reducció de capital s'ha aprovat a l'empara de l'acord adoptat per la Junta General d'Accionistes el 8 d'abril del 2022, dins el punt 9è de l'ordre del dia, després de l'obtenció de les autoritzacions regulatòries pertinents.

El capital social de CaixaBank es redueix en la quantia de 558.515.414 euros, mitjançant l'amortització de 558.515.414 accions pròpies d'un euro de valor nominal cadascuna, i el capital social resultant de la reducció de capital queda fixat en 7.502.131.619 euros.

La reducció de capital s'ha fet amb càrrec a «Prima d'emissió», mitjançant la dotació d'una reserva indisponible per capital amortitzat per un import igual al total del valor nominal de les accions que s'amortitzen (és a dir, 558.515.414 euros), de la qual només es podrà disposar amb els mateixos requisits que els exigits per a la reducció del capital social, en aplicació del que preveu l'article 335 c) de la Llei de societats de capital. Així, doncs, els creditors de la Societat no tindran el dret d'oposició a la reducció de capital a què es refereix l'article 334 de la Llei de societats de capital. Tampoc cal el consentiment dels sindicats d'obligacionistes de les emissions d'obligacions i bons en circulació que preveu l'article 411 de la Llei de societats de capital, en aplicació del que preveu la Disposició addicional primera de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.

L'escriptura pública de reducció de capital social s'ha inscrit al Registre Mercantil de València el 13 de gener de 2023.

Autoritzacions sobre el capital

El 22 de maig del 2020, la Junta General de la Societat va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una o diverses vegades i en qualsevol moment, dins el termini de cinc anys comptat des d'aquella data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50 % del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions −amb prima o sense i amb vot o sense−; el

contravalor de les noves accions que s'emetran consistirà en aportacions dineràries i es podran fixar els termes i condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015.

L'autorització vigent preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedaran limitats, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20 % del capital social en el moment de l'autorització). Aquest límit no resultarà d'aplicació als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors que acordi emetre el Consell a l'empara de l'autorització de la Junta General, sent aplicable a aquests augments de capital el límit general de 2.990.719.015 euros.

En aquest sentit, el 14 de maig de 2021 la Junta General va aprovar autoritzar el Consell per a l'emissió de valors convertibles que permetin o tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris per a la seva computabilitat com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500 milions d'euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas en què l'interès social així ho justifiqui. El detall d'instruments emesos a l'empara d'aquest acord es presenta a la Nota 22.3.

Prima d'emissió

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviment prima d'emissió
(Milions d'euros)

	Valor en llibres
SALDO A 31-12-2019	**12.033**
SALDO A 31-12-2020	**12.033**
Fusió amb Bankia (Nota 7)	3.235
SALDO A 31-12-2021	**15.268**
Reducció de capital	(1.798)
SALDO A 31-12-2022	13.470

Guanys acumulats, Reserves de revaloració i Altres reserves

El detall dels saldos d'aquests epígrafs és el següent:

Detall de reserves
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Reserves atribuïdes a la Societat dominant del Grup CaixaBank	**16.976**	**13.658**	**12.648**
Reserva Legal (1)	1.612	1.612	1.196
Reserva indisponible finançament a clients per a adquisició d'accions pròpies	2	6	2
Reserva indisponible per capital amortitzat (2)	559		
Altres reserves indisponibles (3)			509
Reserva de lliure disposició	5.207	2.773	2.620
Altres reserves de consolidació assignades a la Matriu	9.596	9.267	8.321
Reserves de societats consolidades pel mètode d'integració global	**(5.046)**	**(5.527)**	**(5.522)**
Reserves de societats integrades pel mètode de la participació	**571**	**307**	**584**
TOTAL	12.501	8.438	7.710

(1) Al tancament de l'exercici 2022, la reserva legal arriba als mínims requerits per la Llei de Societats de Capital.

(2) Vegeu apartat «Reducció de capital».

(3) Les altres reserves indisponibles es van dotar pels fons de comerç de Morgan Stanley, Bankpime i Banca Cívica. La Junta General d'Accionistes del 14 de maig de 2021 va aprovar la reclassificació a reserves voluntàries en aplicació de la normativa vigent.

Altres instruments de patrimoni net

El valor de les accions no lliurades corresponents als programes de retribució variable basats en accions (vegeu Nota 34) es detalla a continuació:

Detall d'altres instruments de patrimoni net
(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Valor de les accions no lliurades	46	39	25

Valors propis

El detall del moviment del saldo d'aquest epígraf és el següent:

Moviment d'autocartera
(Milions d'euros / Nombre d'accions)

	2022			2021			2020		
	Nre. d'accions pròpies	% Capital social *	Cost/Vendes	Nre. d'accions pròpies	% Capital social *	Cost/Vendes	Nre. d'accions pròpies	% Capital social *	Cost/Vendes
SALDO A L'INICI	**7.218.511**	**0,090 %**	**19**	**4.053.994**	**0,068 %**	**12**	**3.121.578**	**0,052 %**	**10**
Adquisicions i altres	564.323.848	0,000 %	1.818	6.356.541	0,079 %	15	3.037.319	0,051 %	8
Alienacions i altres **	(563.866.083)	0,000 %	(1.812)	(3.192.024)	(0,040 %)	(8)	(2.104.903)	(0,035 %)	(6)
SALDO AL	**7.676.276**	**0,090 %**	**25**	**7.218.511**	**0,090 %**	**19**	**4.053.994**	**0,068 %**	**12**

(*) Percentatge calculat sobre el nombre d'accions totals de CaixaBank al tancament dels exercicis respectius.
(**) Els resultats obtinguts per les operacions amb l'autocartera en els exercicis 2022, 2021 i 2020 no són significatius i s'han registrat en «Altres Reserves».

(***) A 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020 no s'inclouen 7.515 accions de VidaCaixa, associades a *Unit-links*, registrades a l'epígraf «Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats».

A més, el nombre d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia de finançaments concedits pel Grup i les accions pròpies propietat de tercers, però gestionades per alguna societat del Grup, són les següents:

Cartera d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia i en propietat de tercers gestionades
(Milions d'accions / Milions d'euros)

	Cartera d'accions pròpies acceptades en concepte de garantia			Cartera d'accions pròpies propietat de tercers gestionades pel grup		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Nombre d'accions pròpies	18	17	12	19	18	13
% del capital social	0,237 %	0,215 %	0,207 %	0,249 %	0,225 %	0,225 %
Valor nominal	18	17	12	19	18	13

24.2. UN ALTRE RESULTAT GLOBAL ACUMULAT

El moviment de l'epígraf es recull en l'estat d'ingressos i despeses reconeguts.

24.3. INTERESSOS MINORITARIS

Tot seguit, es relacionen les empreses dependents del Grup en què algun accionista minoritari participa en una proporció igual o superior al 10 %:

Empreses dependents amb accionistes minoritaris amb participació superior al 10 %

(Percentatge)

Societat dependent	Accionistes minoritaris	Participació de l'accionista minoritari		
		31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort	Metrópolis Inmobiliarias y Restauraciones	40 %	40 %	40 %
Coia Financiera Naval	Construcciones Navales P. Freire	21 %	21 %	21 %
El Abra Financiera Naval	Astilleros Zamakona	21 %	21 %	21 %
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios	CAF Investment Projects, S.A.	15 %	15 %	
Telefónica Consumer Finance	Telefónica	50 %	50 %	50 %

25. SITUACIÓ FISCAL

25.1. CONSOLIDACIÓ FISCAL

El grup de consolidació fiscal de l'impost sobre societats inclou CaixaBank, com a societat dominant, i com a dependents aquelles entitats espanyoles del grup mercantil que compleixen els requisits exigits a l'efecte per la normativa, incloses la Fundació Bancària "la Caixa" i CriteriaCaixa.

La resta de les societats del grup mercantil presenten les seves declaracions d'acord amb la normativa fiscal aplicable.

Així mateix, CaixaBank i algunes de les seves entitats dependents formen part del grup de consolidació fiscal de l'IVA des de l'exercici 2008; CaixaBank n'és l'entitat dominant.

25.2. EXERCICIS SUBJECTES A INSPECCIÓ FISCAL

Durant l'exercici 2020 va finalitzar un procediment inspector en relació amb els principals impostos de CaixaBank dels exercicis 2013 a 2015, tots dos inclosos, sense cap impacte rellevant. Les actes de disconformitat estan degudament proveïdes.

Així mateix, Bankia i determinades entitats del Grup Fiscal mantenien un procediment inspector en relació amb l'impost sobre societats i retencions del capital mobiliari i immobiliari corresponents als exercicis 2011 a 2013, que ha acabat en aquest exercici, sense cap impacte rellevant. Les actes han estat signades en conformitat.

CaixaBank té oberts a Inspecció els exercicis 2016 i següents de l'Impost sobre societats i els últims quatre exercicis de la resta d'impostos que li són aplicables, i BPI els exercicis 2018 i següents dels principals impostos que li són aplicables. Així mateix, i en la seva condició d'entitat successora de Bankia, l'Entitat té oberts a Inspecció els exercicis 2014 i següents de l'impost sobre societats i els últims quatre exercicis de la resta d'impostos que li són aplicables.

Com a conseqüència de les diferents interpretacions possibles que puguin donar-se a la normativa fiscal aplicable a les operacions efectuades per entitats financeres, hi poden haver determinats passius fiscals de caràcter contingent que no són susceptibles de quantificació objectiva. La Direcció del Grup estima que les provisions existents a l'epígraf «Provisions – Qüestions processals i litigis per impostos pendents» dels balanços són suficients per a la cobertura dels passius contingents esmentats

25.3. CONCILIACIÓ DEL RESULTAT COMPTABLE I FISCAL

La conciliació del resultat comptable i fiscal del Grup es presenta a continuació:

Conciliació dels resultats comptable i fiscal

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Resultat abans d'impostos (A)	**4.326**	**5.315**	**1.600**
Ajustos al resultat	**(417)**	**(4.904)**	**(451)**
Rendiments d'instruments de capital (1)	(153)	(179)	(144)
Resultat d'entitats valorades pel mètode de la participació (1)	(264)	(425)	(307)
Fons de comerç negatiu reconegut en resultats		(4.300)	
Resultat amb tributació	**3.909**	**411**	**1.149**
Quota de l'impost (Resultat amb tributació * tipus impositiu)	**(1.173)**	**(123)**	**(345)**
Ajustos a la quota:	**(6)**	**39**	**115**
Variacions en la tributació de vendes i resultats de cartera	(5)	16	172
Variacions en les provisions de cartera sense efecte fiscal i altres despeses no	(6)	(6)	(93)
Cancel·lació actius i passius per impostos diferits	3		
Reconeixement d'actius i passius per impostos diferits	(13)		
Efecte en la despesa de l'impost de les jurisdiccions amb tipus fiscal diferent (2)	6	16	5
Efecte fiscal de les emissions	78	54	43
Altres despeses no deduïbles	(64)	(22)	(22)
Retenció dividends estrangers i altres	(5)	(19)	10
Impost sobre beneficis (B)	**(1.179)**	**(88)**	**(219)**
Impost sobre beneficis de l'exercici (ingrés/(despesa))	(1.178)	(84)	(230)
Tipus efectiu (3)	30,1 %	20,3 %	20,0 %
Ajustos impost sobre beneficis (2021/2020/2019)	(1)	(4)	11
GUANYS O PÈRDUES DESPRÉS D'IMPOSTOS PROCEDENTS DE LES ACTIVITATS CONTINUADES (A) + (B)	**3.147**	**5.227**	**1.381**

(1) Ingressos en la majoria exemptes de tributació per haver tributat en origen.

(2) Els ingressos i les despeses de CaixaBank tributen, pràcticament en la seva totalitat, al tipus general del 30 % en l'impost sobre societats pel que fa als negocis a Espanya, per bé que altres jurisdiccions tributen a un tipus fiscal diferent amb un impacte molt reduït.

(3) El tipus efectiu es calcula com la ràtio entre l'impost sobre beneficis de l'exercici i el resultat amb tributació.

25.4. ACTIUS I PASSIUS FISCALS DIFERITS

A continuació, es presenta el moviment del saldo d'aquests epígrafs:

Moviment d'actius fiscals diferits

(Milions d'euros)

	31-12-2019	Regularit-zacions	Altes	Baixes	31-12-2020	Alta per combinació de negocis (Nota 7)	Regularitza-cions	Altes	Baixes	31-12-2021	Regularit-zacions	Altes	Baixes	31-12-2022
Aportacions a plans de pensions	**575**	32	13		**620**	281	1	2	(24)	**880**	1		(9)	**872**
Provisió per a insolvències	**4.114**	(70)		(15)	**4.029**	5.323	39		(37)	**9.354**	1		(107)	**9.248**
Provisió per a insolvències (NIIF 9)	**53**			(53)										
Fons per a compromisos per prejubilacions	**10**			(6)	**4**				(1)	**3**			(2)	**1**
Provisió d'immobles adjudicats	**942**	(96)		(3)	**843**	1.823	2			**2.668**			(27)	**2.641**
Comissions d'inversions creditícies	**5**			(1)	**4**		(1)			**3**	(1)			**2**
Deduccions pendents d'aplicació	**910**	(165)			**745**	85	(12)	4		**822**	4		(87)	**739**
Bases imposables negatives	**1.648**	(18)			**1.630**	309	46	60		**2.045**	90		(158)	**1.977**
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	**96**			(9)	**87**	9		34		**130**		369		**499**
Altres sorgits en combinacions de negoci	**92**			(32)	**60**	1.038			(439)	**659**	(227)		(124)	**308**
Altres *	**1.391**	37	494	(150)	**1.772**	512	(64)	709		**2.929**	163	146	(1.228)	**2010**
TOTAL	**9.836**	**(280)**	**507**	**(269)**	**9.794**	**9.380**	**11**	**809**	**(501)**	**19.493**	**31**	**515**	**(1.742)**	**18.297**
Dels quals: monetitzables	*5.641*				*5.496*					*12.905*	*2*		*(145)*	*12.762*

(*) Inclou, entre d'altres, eliminacions per operacions intragrup, els corresponents als diferents fons de provisió constituïts i altres ajustos per diferències entre la normativa comptable i fiscal.

Moviment de passius fiscals diferits

(Milions d'euros)

	31-12-2019	Regularit-zacions	Altes	Baixes	31-12-2020	Alta per combinació de negocis (Nota 7)	Regularit-zacions	Altes	Baixes	31-12-2021	Regularit-zacions	Altes	Baixes	31-12-2022
Actualització d'immobles 1a aplicació NIIF	**202**	(2)		(5)	**195**	131			(153)	**173**	126		(10)	**289**
Actius valorats a valor raonable amb canvis en patrimoni net	**212**		45		**257**	29			(136)	**150**			(148)	**2**
Actius intangibles de combinacions de negocis	**13**			(3)	**10**	166			(80)	**96**		118		**214**
Provisions matemàtiques	**204**		3		**207**			3		**210**		2		**212**
Altres sorgits en combinacions de negoci	**201**			(46)	**155**	494			(403)	**246**			(65)	**181**
Altres *	**226**		4	(45)	**185**	248		840		**1.273**	(151)		(364)	**758**
TOTAL	**1.058**	**(2)**	**52**	**(99)**	**1.009**	**1.068**	**0**	**843**	**(772)**	**2.148**	**(25)**	**120**	**(587)**	**1.656**

(*) Inclou, entre d'altres, eliminacions per operacions intragrup, els corresponents als diferents fons de provisió constituïts i altres ajustos per diferències entre la normativa comptable i fiscal.

El Grup té a 31 de desembre de 2022 un total de 3.091 milions d'euros d'actius fiscals diferits per crèdits fiscals no registrats, dels quals 2.853 milions d'euros es corresponen amb bases imposables negatives i 238 milions d'euros amb deduccions.

Amb caràcter semestral, el Grup efectua, en col·laboració amb un expert independent, un exercici d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals reconeguts en balanç sobre la base d'un pressupost consistent en l'horitzó de 6 anys amb les projeccions de resultats utilitzades per a l'estimació del valor recuperable de la UGE Bancària (vegeu Nota 19) i projectat, d'ara endavant, aplicant un marge d'interessos sobre actius totals mitjans (NIM) sostenible i cost del risc (CoR) normalitzat de l'1,30 % i 0,39 %, respectivament.

Tot seguit, es detalla la naturalesa dels actius per impostos diferits segregats per la seva jurisdicció d'origen:

Naturalesa dels actius per impostos diferits reconeguts en balanç – 31-12-2022

(Milions d'euros)

	Diferències temporànies	Dels quals: Monetitzables*	Bases imposables negatives	Deduccions pendents d'aplicar
Espanya	15.384	12.729	1.974	739
Portugal	197	33	3	
TOTAL	15.581	12.762	1.977	739

(*) Corresponen a diferències temporànies monetitzables amb dret a conversió en un crèdit contra la Hisenda Pública.

Tenint en compte les projeccions i l'exercici d'avaluació, el termini màxim de recuperabilitat dels actius fiscals en el seu conjunt es manté per sota dels 15 anys.

El Grup fa anàlisis de sensibilitat sobre les hipòtesis clau de projecció dels fluxos del model de recuperabilitat (vegeu Nota 19) sense que se'n desprenguin variacions significatives en el termini estimat en l'escenari base.

Els exercicis d'avaluació de la recuperabilitat dels actius fiscals que es fan des de l'exercici 2014 estan reforçats pels exercicis de *backtesting*, els quals presenten un comportament estable.

A la vista dels factors de risc existents (vegeu Nota 3.1) i la reduïda desviació respecte a les estimacions que s'han utilitzat per a l'elaboració dels pressupostos, els Administradors consideren que, malgrat les limitacions per a l'aplicació de diferències temporànies monetitzables, bases imposables negatives i deduccions pendents, la recuperació de tots els crèdits fiscals activats segueix sent probable amb beneficis fiscals futurs.

25.5. ALTRES

De conformitat amb la Llei 38/2022, de 28 de desembre, per a l'establiment, entre altres, de gravàmens temporals sobre el sector bancari, CaixaBank i determinades entitats del Grup hi queden subjectes, que es meritaran l'1 de gener del 2023 corresponents a l'exercici 2023 (i l'1 de gener del 2024 pel que correspongui a aquest exercici) a l'epígraf «Altres despeses d'explotació» del compte de pèrdues i guanys.

El Grup està treballant en l'estimació de l'impacte corresponent a l'exercici 2023 en el compte de pèrdues i guanys d'aquest gravamen del 4,8 % sobre el marge d'interessos i els ingressos nets per comissions, per bé que, a falta del càlcul definitiu, s'estima que l'impacte serà d'uns 400 milions d'euros.

26. GARANTIES I COMPROMISOS CONTINGENTS CONCEDITS

A continuació, es detalla la composició del capítol «Garanties i compromisos contingents concedits», inclòs a la promemòria:

Detall d'exposicions i cobertures sobre garanties i compromisos contingents – 31-12-2022
(Milions d'euros)

	Exposició fora de balanç			Cobertura		
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Garanties financeres concedides	10.067	668	189	(22)	(41)	(173)
Compromisos de préstec concedits	108.527	3.920	353	(57)	(12)	(18)
Altres compromisos concedits	36.705	1.333	403	(16)	(17)	(191)

Detall d'exposicions i cobertures sobre garanties i compromisos contingents – 31-12-2021
(Milions d'euros)

	Exposició fora de balanç			Cobertura		
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Garanties financeres concedides	7.788	800	247	(7)	(11)	(57)
Compromisos de préstec concedits	97.870	3.696	353	(75)	(17)	(9)
Altres compromisos concedits	32.207	1.050	406	(13)	(27)	(245)

Detall d'exposicions i cobertures sobre garanties i compromisos contingents – 31-12-2020
(Milions d'euros)

	Exposició fora de balanç			Cobertura		
	Stage 1	*Stage* 2	*Stage* 3	*Stage* 1	*Stage* 2	*Stage* 3
Garanties financeres concedides	5.902	294	164	(7)	(9)	(64)
Compromisos de préstec concedits	75.400	2.772	327	(43)	(11)	(5)
Altres compromisos concedits	19.486	553	168	(7)	(10)	(37)

El Grup només haurà de satisfer l'import dels riscos contingents si la contrapart avalada incompleix les seves obligacions. S'estima que la majoria d'aquests riscos arribaran al seu venciment sense ser satisfets.

En relació amb els compromisos contingents, el Grup té el compromís de proveir de fons els clients per disponibles en línies de crèdit i altres compromisos, en el moment en què se li sol·liciti i subjecte al compliment de determinades condicions per part de les contraparts. S'estima que una part important d'aquests venceran abans de la seva disposició, bé perquè no seran sol·licitats pels clients o bé perquè no es compliran les condicions necessàries per a la seva disposició.

A continuació, es detalla la composició del capítol «Compromisos de préstec concedits», inclòs a la promemòria dels balanços:

Compromisos de préstecs concedits
(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Disponible	Límits	Disponible	Límits	Disponible	Límits
Disponible per tercers						
Entitats de crèdit	85	362	126	300	103	943
Administracions públiques	4.755	5.609	5.669	6.289	4.390	6.890
Altres sectors	107.960	127.364	96.124	122.895	74.006	103.697
TOTAL	**112.800**	**133.335**	**101.919**	**129.484**	**78.499**	**111.530**
Dels quals: de disponibilitat condicionada	*6.313*		*5.002*		*3.839*	

27. ALTRA INFORMACIÓ SIGNIFICATIVA

27.1. OPERACIONS A COMPTE DE TERCERS

A continuació, es presenta el detall dels recursos fora de balanç a compte de tercers:

Detall de recursos de clients

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Actius gestionats	144.831	158.019	106.643
Fons d'inversió, carteres i SICAV	101.519	110.089	71.315
Fons de pensions	43.312	47.930	35.328
Altres *	8.186	6.983	5.115
TOTAL	153.017	165.002	111.758

(*) Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos distribuïts per CaixaBank i Banco BPI.

27.2. ACTIUS FINANCERS TRANSFERITS

El Grup ha transformat part de la seva cartera de préstecs i crèdits homogenis en títols de renda fixa a través de la transferència dels actius a diferents fons de titulització creats amb aquesta finalitat. D'acord amb el que regula la normativa vigent, les titulitzacions en què no s'hagi produït una transferència substancial del risc no es podran donar de baixa del balanç.

Tot seguit es presenten els saldos classificats a l'epígraf d'«Actius financers a cost amortitzat» corresponent als imports pendents d'amortitzar dels crèdits titulitzats mantinguts en balanç:

Detall d'actius titulitzats

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Actius hipotecaris titulitzats	22.987	26.449	21.929
Altres actius titulitzats	4.761	7.896	10.151
Préstecs a empreses	2.995	4.771	5.372
Leasing	408	666	1.045
Préstecs al consum	1.134	2.211	3.733
Resta	224	248	1
TOTAL	27.748	34.345	32.080

A continuació, es detallen les diferents titulitzacions efectuades, amb els imports pendents d'amortitzar i els imports corresponents a millores de crèdit concedides als fons de titulització:

Titulització d'actius – Emissions sobre actius titulitzats mantinguts en balanç

(Milions d'euros)

Data d'emissió		Adquirit per:	Exposició inicial titulitzada	Actiu titulitzat			Bons de titulització recomprats			Millores de crèdit		
				2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Juliol	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	0	0	75	0	0	29	0	0	8
Març	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	0	72	87	0	13	15	0	8	8
Novembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	388	23	28	25	9	11	12	2	2	2
Abril	2005	Bancaja 8 FTA*	1.650	171	204		58	73		28	28	
Juny	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	0	19	23	0	8	11	0	1	1
Juny	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	72	89	104	45	55	66	5	5	5
Novembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	178	213	250	73	86	101	8	8	8
Desembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	0	98	114	0	34	35	0	5	5
Febrer	2006	Bancaja 9 FTA*	2.000	294	339		165	188		25	25	
Abril	2006	MBS Bancaja 3 FTA*	800	87	105		46	228		0	0	
Juny	2006	AyT Génova Hipotecario VIII,	2.100	255	308	365	143	170	198	9	9	9
Juliol	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	873	74	88	55	37	45	39	4	4	2
Octubre	2006	Caixa Penedés 1 TDA*	23	2	2		0	0		0	0	
Novembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	129	151	176	52	63	62	5	5	5
Novembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	177	208	242	73	84	93	5	5	5
Novembre	2006	Madrid RMBS I, FTA*	2.000	491	571		375	411		71	71	
Novembre	2006	AYT Caja Murcia Hipotecario II FTA*	315	0	31		0	21		0	2	
Desembre	2006	Madrid RMBS II, FTA*	1.800	427	459		337	373		69	69	
Desembre	2006	TDA 27, FTA*	290	34	40		14	14		6	6	
Gener	2007	Bancaja 10, FTA*	2.600	591	671		546	602		35	35	
Abril	2007	MBS Bancaja 4 FTA*	1.850	264	309		193	220		1	1	
Juny	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	198	235	270	201	236	272	8	10	10
Juny	2007	AyT Caja Granada Hipotecario	400	68	76		58	65		5	5	
Juny	2007	Caixa Penedès Pimes 1 TDA*	48	3	4		0	0		0	0	
Juliol	2007	Madrid RMBS III, FTA*	3.000	914	1.008		840	918		129	129	
Juliol	2007	Bancaja 11, FTA*	2.000	547	607		515	522		28	28	
Setembre	2007	Caixa Penedés 2 TDA*	24	0	1		0	0		0	0	
Novembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	111	134	158	38	38	38	27	27	27
Desembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	244	288	330	252	293	335	30	31	34
Desembre	2007	Madrid RMBS IV, FTA*	2.400	678	749		628	691		242	242	
Juliol	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	82	100	117	23	23	23	19	19	19
Juliol	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	180	214	243	183	214	243	30	30	30
Agost	2008	Caixa Penedés FTGENCAT1 TDA*	6	2	3		0	0		0	0	
Desembre	2008	Madrid RMBS Residencial I, FTA*	805	296	334		140	155		202	225	
Desembre	2008	Bancaja 13, FTA*	2.895	1.119	1.261		1.107	1.201		179	179	
Juny	2010	Madrid RMBS Residencial II,FTA *	600	278	309		142	158		169	184	
Desembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.224	1.428	1.608	1.233	1.423	1.605	124	142	160
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	396	465	526	417	479	539	44	55	62
Desembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	433	515	578	461	528	599	49	59	63
Febrer	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	8.160	9.212	10.126	8.240	9.208	10.121	568	568	568
Juny	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	136	170	228	139	0	239	52	52	52
Novembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	363	488	656	382	512	700	71	71	71
Març	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	1.691	1.891	2,088	1.734	1.923	2.121	107	118	129
Juliol	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	265	401	609	265	397	613	12	18	27
Novembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	270	447	675	272	455	690	12	20	31
Desembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.530	1.743	1.946	1.540	1.744	1.950	64	72	80
Maig	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	109	260	483	133	293	546	7	14	25
Novembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	822	1.188	1.682	892	1.283	1.826	39	56	79
Juny	2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	408	666	1.045	424	688	1.078	23	39	59
Novembre	2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	962	1.334	1.793	1.045	1.442	1.919	53	74	116
Juny	2020	CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	997	1.825	2.920	1.155	2.068	3.550	68	117	178
Novembre	2020	CaixaBank Pymes 12, FT	2.550	1.301	1.834	2.483	1.339	1.879	2.550	73	103	128
Setembre	2021	Caixabank Corporates 1 FT	2.302	692	1.150		833	2.301		115	117	
TOTAL			92.135	27.748	34.345	32.080	26.797	33.836	32.218	2.822	3.093	2.006

(*) Titulitzacions procedents de la combinació de negocis de Bankia (vegeu Nota 7).

Els imports pendents d'amortitzar de les titulitzacions donades de baixa de balanç no són significatius.

Els bons de titulització col·locats en mercat es registren a l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute emesos» dels balanços adjunts i es correspon amb la diferència entre el valor en llibres dels titulitzats i el valor en llibres dels bons recomprats.

D'altra banda, el Grup manté les operacions següents de titulització sintètica mitjançant la qual es transfereix parcialment el risc de crèdit d'un conjunt d'acreditats classificats a l'epígraf «Actius financers a cost amortitzat – Préstecs i bestretes» del balanç:

Operacions de titulització sintètica

(Milions d'euros)

Data emissió		Fons	Exposició inicial titulitzada	Valor en llibres titulitzats		
				31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Febrer	2016	Gaudí I	2.025		43	65
Agost	2018	Gaudí II	2.025	367	805	1.509
Abril	2019	Gaudí III	1.282	544	899	1.277
Juny	2022	Gaudí IV	1.500	1.317		
TOTAL			6.832	2.228	1.747	2.851

La cessió del risc de crèdit s'articula com una garantia financera i no té la consideració de transferència substancial de riscos i beneficis, motiu per qual les exposicions subjacents es mantenen reconegudes en balanç.

27.3. DIPÒSITS DE VALORS I SERVEIS D'INVERSIÓ

Tot seguit es detallen, en funció de la seva naturalesa, els valors dipositats al Grup per tercers:

Valors dipositats per tercers

(Milions d'euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Anotacions en compte	**138.161**	**140.158**	**178.841**
Valors anotats en el registre central del mercat	104.224	102.496	150.013
Instruments de patrimoni. Cotitzats	74.203	74.462	59.211
Instruments de patrimoni. No cotitzats	4.265	4.055	3.289
Valors representatius de deute. Cotitzats	25.526	23.866	87.468
Valors representatius de deute. No cotitzats	230	113	45
Valors registrats a l'Entitat mateixa	610	767	
Instruments de patrimoni. No cotitzats	610	767	
Valors confiats a altres entitats dipositàries	33.327	36.895	28.828
Instruments de patrimoni. Cotitzats	663	931	652
Instruments de patrimoni. No cotitzats	17.895	22.066	14.581
Valors representatius de deute. Cotitzats	12.518	12.141	12.306
Valors representatius de deute. No cotitzats	2.251	1.757	1.289
Títols físics	5.914	5.910	5.349
En poder de l'Entitat	**5.507**	**5.565**	**5.025**
Instruments de patrimoni	5.490	5.548	5.008
Valors representatius de deute	17	17	17
Confiats a altres entitats	407	345	324
Instruments de patrimoni	407	345	324
Altres instruments financers	66.855	73.355	69.350
TOTAL	210.930	**219.423**	**253.540**

27.4. ACTIUS FINANCERS DONATS DE BAIXA DEL BALANÇ A CAUSA DEL SEU DETERIORAMENT

A continuació, es mostra el resum dels moviments en les partides donades de baixa del balanç per considerar-se remota la seva recuperació. Aquests actius financers estan registrats com a «Actius en suspens» en comptes d'ordre complementaris als balanços:

Moviment d'actius fallits

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
SALDO A L'INICI DE L'EXERCICI	18.534	13.469	13.911
Altes:	2.189	6.361	1.307
De què per combinacions de negoci (Nota 7)		*4.223*	
Baixes:	2.447	1.296	1.749
Per recuperació en efectiu del principal (Nota36)	382	454	450
Per alienació de fallits **	1.037	564	967
Per condonació, prescripció i altres causes	1.028	278	332
SALDO AL FINAL DE L'EXERCICI	18.276	18.534	13.469
*De què: interessos meritats sobre deute fallit *	*6.425*	*6.342*	*4.222*

(*) Inclou, principalment, interessos meritats pels actius financers en el moment de la seva baixa del balanç.

(**) Correspon a les operacions de venda d'actius dubtosos i fallits realitzades i inclou els interessos associats a aquestes carteres.

28. INGRESSOS PER INTERESSOS

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall d'ingressos per interessos

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Bancs centrals	358		
Entitats de crèdit	115	20	35
Valors representatius de deute	2.300	1.906	1.950
Actius financers mantinguts per negociar	7	1	
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats		1	2
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	1.751	1.742	1.812
Actius financers a cost amortitzat	542	162	136
Préstecs i bestretes a la clientela i altres productes financers	6.541	5.332	4.534
Administracions públiques	128	80	65
Crèdits i efectes comercials	312	195	150
Deutors amb garantia hipotecària	2.477	2.059	1.778
Deutors amb garantia personal	3.371	2.830	2.432
Resta	253	168	109
Rectificació d'ingressos per operacions de cobertura	(679)	(254)	(129)
Ingressos per interessos de passius	598	888	374
TOTAL	9.233	7.892	6.764
Dels quals: interessos d'exposicions en stage 3	227	205	152

A continuació, es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories d'actius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

Rendiment mitjà de l'actiu

(Percentatge)

	2022	2021	2020
Dipòsits en bancs centrals	0,30 %	0,00 %	0,00 %
Actius financers mantinguts per negociar – Valors representatius de deute	1,04 %	0,10 %	0,02 %
Actius financers obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats – Valors representatius de deute	3,14 %	5,07 %	6,23 %
Actius financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global / Actius disponibles per a la venda – Valors representatius de deute	2,58 %	2,33 %	2,33 %
Actius financers a cost amortitzat			
Dipòsits en entitats de crèdit	1,53 %	0,49 %	0,78 %
Crèdit a la clientela	1,93 %	1,72 %	2,02 %
Valors representatius de deute	0,73 %	0,29 %	0,56 %

29. DESPESES PER INTERESSOS

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de despeses per interessos

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Bancs centrals	(19)	(2)	(15)
Entitats de crèdit	(275)	(24)	(49)
Operacions del mercat monetari a través d'entitats de contrapartida	(51)		
Dipòsits de la clientela i altres càrregues financeres	(251)	(184)	(262)
Valors representatius de deute emesos (exclosos els passius subordinats) *	(538)	(501)	(571)
Rectificació de despeses per operacions de cobertura	196	448	471
Despeses financeres de productes d'assegurances	(1.020)	(1.240)	(1.280)
Despeses per interessos d'actius	(342)	(391)	(133)
Interessos per passius per arrendaments (Nota22.4)	(10)	(18)	(19)
Altres	(7)	(5)	(6)
TOTAL	**(2.317)**	**(1.917)**	**(1.864)**

(*) Exclosos els interessos de les participacions preferents computables com a *Additional Tier* 1 (amb càrrec en fons propis)

A continuació, es presenta el tipus d'interès efectiu mitjà de les diferents categories de passius financers calculats sobre els saldos nets mitjans (excloent-ne les rectificacions):

Rendiment mitjà del passiu

(Percentatge)

	2022	2021	2020
Dipòsits de bancs centrals	0,02 %	0,00 %	0,04 %
Dipòsits d'entitats de crèdit	0,99 %	0,11 %	0,37 %
Dipòsits de la clientela	0,07 %	0,05 %	0,10 %
Valors representatius de deute emesos (excloent-ne els passius subordinats)	1,02 %	1,08 %	1,62 %
Passius subordinats	1,03 %	0,77 %	1,71 %

30. INGRESSOS PER DIVIDENDS

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Ingressos per dividends
(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Telefónica	69	90	100
Banco Fomento de Angola	87	98	40
Resta	7	4	7
TOTAL	163	192	147

31. COMISSIONS

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall d'ingressos per comissions

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Riscos contingents	251	215	161
Disponibilitat de crèdits	116	105	70
Canvi de divises i bitllets estrangers	172	135	99
Servei de cobraments i pagaments	1.412	1.355	934
De les quals: targetes de crèdit i dèbit	*616*	*573*	*423*
Servei de valors	115	118	102
Comercialització de productes financers no bancaris	1.773	1.698	1.164
Altres comissions	567	503	381
TOTAL	4.406	4.129	2.911

Detall de despeses per comissions

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Cedides a altres entitats i corresponsals	(136)	(166)	(105)
De les quals: operacions amb targetes i caixers	*(112)*	*(144)*	*(89)*
Operacions amb valors	(29)	(31)	(25)
Altres comissions	(231)	(227)	(205)
TOTAL	(396)	(424)	(335)

32. GUANYS O PÈRDUES PER ACTIUS I PASSIUS FINANCERS

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de guanys o pèrdues per actius i passius financers

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net)	**41**	**37**	**187**
Actius financers a cost amortitzat	1	4	114
Valors representatius de deute		4	114
Passius financers a cost amortitzat	6	(1)	
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	34	34	73
Valors representatius de deute	34	34	73
Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net)	**476**	**97**	**127**
Instruments de patrimoni	18	7	(79)
Valors representatius de deute	3		7
Derivats financers	455	90	199
Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net)	**(9)**	**(3)**	**(24)**
Instruments de patrimoni	(9)	(9)	(14)
Valors representatius de deute		7	(5)
Préstecs i avançaments		(1)	(5)
Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net)	**(18)**	**51**	**(3)**
Ineficàcies cobertures de valor raonable	(18)	1	(3)
Valoració dels derivats de cobertura (Nota 15)	(5.123)	(933)	4
Valoració dels elements coberts (Nota 15)	5.105	934	(7)
Resta		50	
TOTAL	490	182	287

33. ALTRES INGRESSOS I ALTRES DESPESES D'EXPLOTACIÓ I INGRESSOS I DESPESES D'ACTIUS I PASSIUS AFECTES AL NEGOCI ASSEGURADOR O REASSEGURANCES

El desglossament del saldo d'aquests capítols dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall d'altres ingressos d'explotació

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Ingressos de les inversions immobiliàries i altres rendes	94	98	92
Vendes i ingressos per prestació de serveis no financers	349	311	261
Altres ingressos	161	142	296
TOTAL	604	551	649

Detall d'altres càrregues d'explotació

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits / Fons de Resolució Nacional *	(566)	(596)	(355)
Despeses explotació inversions immobiliàries i altres **	(167)	(118)	(114)
Variació d'existències i altres despeses de l'activitat no financera	(291)	(268)	(233)
Despeses associades a reguladors i supervisors	(26)	(25)	(14)
Prestació patrimonial associada a DTA monetitzables	(149)	(124)	(55)
Altres conceptes	(368)	(314)	(234)
TOTAL	(1.567)	(1.445)	(1.005)

(*) El Mecanisme Únic de Resolució (SRM, per les seves sigles en anglès) té com a objectiu principal garantir una resolució ràpida i coherent dels bancs en fallida a Europa a un cost mínim. El seu reglament estableix regles i un procediment uniforme per a la resolució d'institucions de crèdit i certes empreses d'inversió, així com un Fons Únic de Resolució (FUR). A través d'aquest s'estableix un poder de resolució centralitzat encomanat a la Junta Única de Resolució (JUR) i a les autoritats nacionals de resolució.
La Llei 11/2015 i el RD 1012/2015 van establir un requisit perquè els bancs facin almenys una contribució anual al Fons de Resolució Nacional (FRN), a més de la contribució anual que es farà al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per institucions membre. L'import total de les contribucions que han de fer a l'FRN totes les entitats bancàries espanyoles ha de ser igual a l'1 % de l'import total de tots els dipòsits garantits per l'FGD abans del 31 de desembre de 2024.
L'FRN es va unir amb la resta dels fons nacionals dels Estats membre de la UE en el FUR a partir de 2016. En virtut del que preveu el Reglament SRM, la JUR reemplaça les autoritats nacionals de resolució i assumeix l'administració del FUR i el càlcul de les contribucions bancàries, que s'ajustaran al perfil de risc de cada institució de conformitat amb els criteris establerts en el Reial decret 1012/2015 i en el Reglament Delegat (UE) 2015/63 de la Comissió. L'objectiu del FUR és assolir un import total de 55 mil milions d'euros per a 2024.
A més de l'anterior, el FROB pot sol·licitar contribucions extraordinàries. La Llei 11/2015 també va establir una taxa addicional que s'utilitzarà per finançar les activitats del FROB com a autoritat de resolució i que equival al 2,5 % de la contribució anual que es farà al Fons de Resolució Nacional.

(**) Inclou les despeses relacionades amb les inversions immobiliàries en règim de lloguer.

Detall d'ingressos d'actius afectes al negoci assegurador o reassegurança

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Primes d'assegurances i reassegurances cobrades*	1.268	1.075	1.058
Ingressos per reassegurances	61	53	49
TOTAL	1.329	1.128	1.107

(*) Deduïda la part corresponent a despesa financera.

Detall de despeses de passius afectes al negoci assegurador o reassegurança

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Prestacions pagades i altres despeses relacionades amb l'activitat asseguradora*	(429)	(427)	(411)
Dotacions netes a provisions tècniques*	26	10	(40)
Primes d'assegurances i reassegurances pagades	(60)	(61)	(58)
TOTAL	(463)	(478)	(509)

(*) Deduïda la part corresponent a despesa financera.

34. DESPESES DE PERSONAL

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de despeses de personal

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Sous i salaris	(2.707)	(2.790)	(2.088)
Seguretat Social	(641)	(654)	(504)
Aportacions a plans de pensions (estalvi i risc)*	(173)	(142)	(156)
Dotacions a plans de prestació definida	3	404	2
de què: Acord laboral 2021 (Nota 23)		*394*	
Altres despeses de personal	(102)	(2.406)	(95)
de què: Acord laboral 2021 (Nota 23)		*(2.272)*	
TOTAL	**(3.620)**	**(5.588)**	**(2.841)**

(*) Inclou primes pagades

La despesa registrada a l'apartat «Aportacions a plans de pensions» inclou, fonamentalment, les aportacions obligatòries establertes que es fan per donar cobertura als compromisos de jubilació, invalidesa i defunció dels empleats en actiu.

La partida «Altres despeses de personal» inclou, entre altres, els conceptes de formació, ajuda d'estudis, indemnitzacions i altres beneficis a curt termini. Addicionalment, en aquest epígraf es registra el cost dels plans de remuneracions basats en instruments de capital, registrats amb contrapartida a l'epígraf «Fons propis – Altres elements de patrimoni net» dels balanços adjunts, net de l'efecte fiscal corresponent.

Els plans de remuneració basats en accions es detallen a l'Informe Anual de Govern Corporatiu – Remuneració.

A continuació, es presenta la composició de la plantilla, en termes mitjans, per categories professionals i gènere:

Plantilla mitjana *

(Nombre d'empleats)

	2022			2021			2020		
	Homes	Dones	Dels quals: amb discapacitat ≥ 33 %	Homes	Dones	Dels quals: amb discapacitat ≥ 33 %	Homes	Dones	Dels quals: amb discapacitat ≥ 33 %
Directius	3.544	2.300	36	4.624	2.858	39	3.321	2.113	24
Comandaments	3.907	4.103	63	3.783	4.095	66	3.317	3.637	43
Gestors	12.284	19.128	479	13.202	19.658	483	9.565	13.664	295
TOTAL	**19.735**	**25.531**	**578**	**21.609**	**26.611**	**588**	**16.203**	**19.414**	**362**

(*) La distribució per categories professionals i gènere puntual no difereix significativament de la plantilla mitjana.

35. ALTRES DESPESES D'ADMINISTRACIÓ

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall d'altres despeses d'administració

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Tecnologia i sistemes	(489)	(706)	(444)
Publicitat *	(169)	(173)	(168)
Immobles i instal·lacions	(151)	(158)	(113)
Lloguers **	(26)	(59)	(37)
Comunicacions	(69)	(79)	(72)
Serveis administratius subcontractats	(142)	(97)	(57)
Tributs	(69)	(60)	(38)
Servei de vigilància i trasllat de fons	(44)	(41)	(31)
Despeses de representació i desplaçament del personal	(52)	(33)	(24)
Impresos i material d'oficina	(15)	(20)	(20)
Informes tècnics	(67)	(88)	(58)
Despeses judicials i de lletrats	(11)	(16)	(15)
Òrgans de Govern i Control	(9)	(9)	(10)
Altres despeses	(330)	(227)	(111)
TOTAL	(1.643)	(1.766)	(1.198)

(*) Inclou publicitat en mitjans, patrocinis, promocions i altres despeses comercials.

(**) L'import dels lloguers a curt termini en què no s'ha aplicat NIIF 16 és immaterial.

Informació sobre el període mitjà de pagament a proveïdors

Tot seguit, es desglossa la informació requerida en relació amb els pagaments fets i pendents de pagament en la data del tancament del balanç:

Pagaments fets i pendents en la data de tancament del balanç – 2022

(Milions d'euros)

	Import	Percentatge	Número de factures	Percentatge
Total pagaments fets	3.732		1.553.434	
*De les quals: pagades dins el termini legal**	*3.374*	*90,4 %*	*1.507.339*	*97,0 %*
Total pagaments pendents	53		19.456	
TOTAL PAGAMENTS DE L'EXERCICI	3.785		1.572.890	

(*) D'acord amb la Disposició Transitòria Segona de la Llei 15/2010, de 5 de juliol, en què es recullen les mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, per defecte el termini màxim legal per a pagaments entre empreses és de 30 dies naturals, que podrà estendre's fins a un màxim de 60 dies naturals, sempre que les dues parts hi estiguin d'acord.

Període mitjà de pagament i ràtios de pagament a proveïdors – 2022

(Dies)

	2022
Període mitjà de pagament a proveïdors	16,8
Ràtio d'operacions pagades	16,6
Ràtio d'operacions pendents de pagament	28,3

Honoraris de l'auditor extern

A l'apartat d'«Informes tècnics» s'inclouen els honoraris i les despeses pagats a l'auditor, sense incloure-hi l'IVA corresponent, segons el detall següent:

Detall dels honoraris de l'auditor extern *

(Milers d'euros)

	2022	2021	2020
Auditor del grup (PwC **)			
Auditoria	**6.227**	**6.637**	**4.026**
Auditoria estatutària o voluntària	6.227	6.598	3.546
Auditoria de balanç de fusió i modificació proposada de distribució de resultat		39	480
Serveis relacionats amb l'auditoria	**2.822**	**2.661**	**1.837**
Serveis de revisió prescrits per la normativa legal o supervisora a un auditor	1.875	1.858	1.293
Revisió limitada	936	915	719
Informes de protecció d'actius de clients	138	187	122
Revisió d'informació financera proforma		45	70
Revisió de formularis TLTRO III / altres informes d'elegibilitat Eurosistema	180	145	28
Revisió de formularis d'indicadors del càlcul de l'aportació al FUR	31	39	18
Informació de situació financera i de solvència	428	445	214
Informe de procediments acordats sobre deteriorament de cartera de crèdit BPI	113	82	122
Altres informes de procediments acordats a BPI	49		
Altres serveis relacionats amb l'auditoria	947	803	544
Comfort letters emissions	469	427	277
Informe de revisió de la informació no financera	162	75	45
Informe Sistema de Control Intern de la informació financera	24	124	75
Informes d'assurance bo social i petjada de carboni	63	69	22
Altres serveis d'assurance	229	108	125
Altres serveis	241	29	2
TOTAL	9.290	9.327	5.865

(*) Els serveis contractats als nostres auditors compleixen els requisits d'independència que recull la Llei d'Auditoria de Comptes i no inclouen en cap cas la realització de tasques incompatibles amb la funció d'auditoria.

(**) Els comptes anuals, individuals i consolidats de CaixaBank corresponents als exercicis 2020, 2021 i 2022 han estat auditats per PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., amb domicili social a Paseo de la Castellana 259 B, Torre PWC, 28046 Madrid i es dipositen en els corresponents registres públics de la CNMV. La Junta General Ordinària d'Accionistes (JGA) del 6 d'abril de 2017 va aprovar el nomenament de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., com a auditor de comptes de CaixaBank i del Grup per als exercicis 2018 al 2020, seguint la recomanació motivada i la preferència de la Comissió d'Auditoria i Control, una vegada finalitzat el procés de selecció desenvolupat conforme als criteris establerts al Reglament 537/2014, del 16 d'abril, sobre els requisits específics per a l'auditoria legal per a entitats d'interès públic. En data 22 de maig de 2020 i 14 de maig de 2021, la JGA va aprovar l'extensió del nomenament de l'auditor actual per a l'exercici 2021 i 2022, respectivament. Així mateix, a la JGA del 8 abril de 2022 es va aprovar la reelecció de l'auditor actual per a l'exercici 2023.
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. no ha renunciat ni ha estat apartat de les seves funcions com a auditor de CaixaBank durant els exercicis 2020, 2021 i 2022, ni fins a la data de formulació d'aquests comptes anuals.

Nota: : La ràtio regulatòria, calculada com la suma dels «Serveis relacionats amb l'auditoria – Altres serveis relacionats amb l'auditoria» i «Altres serveis» sobre la mitjana d'honoraris d'auditoria dels 3 últims exercicis vençuts puja a 26 %. D'acord amb la normativa vigent, CaixaBank únicament ha exclòs del numerador els serveis de revisió prescrits per la normativa legal a l'auditor, d'acord amb els termes del Reglament (UE) n. 537/2014 del Parlament Europeu i del Consell en el seu article 4 (2).

36. DETERIORAMENT DE VALOR D'ACTIUS FINANCERS NO VALORATS A VALOR RAONABLE AMB CANVI EN RESULTATS

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de deteriorament del valor o reversió del deteriorament d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvi en resultats

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Actius financers a cost amortitzat	**(883)**	**(897)**	**(1.942)**
Préstecs i avançaments	(883)	(897)	(1.942)
Dotacions netes (Nota 14)	(574)	(878)	(1.694)
Dels quals Entitats de Crèdit	5	(7)	(1)
Dels quals Clientela	(579)	(871)	(1.693)
De què POCI	(140)	(142)	
Sanejaments	(691)	(473)	(698)
Actius fallits recuperats (Nota 27.4)	382	454	450
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global	**1**		**(1)**
TOTAL	(882)	(897)	(1.943)

37. DETERIORAMENT DEL VALOR O REVISIÓ DEL DETERIORAMENT DEL VALOR D'ACTIUS NO FINANCERS

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Actius tangibles (Nota 18)	**(86)**	**(62)**	**(110)**
Actiu material d'ús propi	(81)	(87)	(30)
Dotacions	(3)	(16)	
Disponibilitats	3		5
Sanejaments	(81)	(71)	(35)
Inversions immobiliàries	(5)	25	(80)
Dotacions	(108)	(57)	(145)
Disponibilitats	103	82	65
Actius intangibles (Nota 19)	**(14)**	**(58)**	**(14)**
Dotacions	(5)	(5)	
Sanejaments	(9)	(53)	(14)
Altres (Nota 20)	**(2)**	**(38)**	**12**
Existències	(3)	(4)	(2)
Dotacions	(5)	(6)	(4)
Disponibilitats	2	2	2
Resta	1	(34)	14
TOTAL	(102)	**(158)**	**(112)**

38. GUANYS O PÈRDUES EN DONAR DE BAIXA EN COMPTES ACTIUS NO FINANCERS

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de guanys o pèrdues en donar de baixa en compte actius no financers

(Milions d'euros)

	2022			2021			2020		
	Guany	Pèrdua	Resultat net	Guany	Pèrdua	Resultat net	Guany	Pèrdua	Resultat net
Per venda d'actiu material	33	(14)	19	46	(24)	22	44	(26)	18
Per venda de participacions		(1)	(1)	1		1	7	(1)	6
Per venda d'altres actius	24	(1)	23	273	(1)	272	3		3
De què: Venda de negocis procedents de Bankia (Nota 41)				*266*		*266*			
TOTAL	**57**	**(16)**	**41**	**320**	**(25)**	**295**	**54**	**(27)**	**27**

39. GUANYS O PÈRDUES PROCEDENTS D'ACTIUS NO CORRENTS I GRUPS D'ALIENABLES D'ELEMENTS CLASSIFICATS COM A MANTINGUTS PER A LA VENDA NO ADMISSIBLES COM A OPERACIONS INTERROMPUDES

El desglossament del saldo d'aquest capítol dels comptes de pèrdues i guanys adjunts és el següent:

Detall de guanys/(pèrdues) d'actius no corrents mantinguts per a la venda

(Milions d'euros)

	2022	2021	2020
Pèrdues per deteriorament d'actius no corrents en venda (Nota 21)	(229)	(123)	(107)
Pèrdues per deteriorament de participacions no corrents en venda (Nota 21)	(1)		
Benefici per venda de participacions (Nota 16)	4	55	428
De què: Erste Bank		*54*	
De què: Comercia Global Payments			*420*
Benefici net per venda d'actius no corrents en venda	216	55	13
De què: Benefici per la venda de l'immoble Paseo Castellana 51 (Nota21)	*101*		
TOTAL	(10)	(13)	334

40. INFORMACIÓ SOBRE EL VALOR RAONABLE

El procés de determinació del valor raonable establert pel Grup permet assegurar que els actius i passius siguin valorats de conformitat amb els criteris d'aplicació. En aquest sentit, les tècniques de valoració utilitzades per estimar el valor raonable compleixen els aspectes següents:

- S'utilitzen els mètodes financers i econòmics més consistents i adequats, que han demostrat que proporcionen l'estimació més realista sobre el preu de l'instrument financer i que són usats comunament pel mercat.
- Maximitzen l'ús de la informació disponible, tant pel que fa a dades observables com a transaccions recents de similars característiques, i limiten en la mesura del possible l'ús de dades i estimacions no observables.
- Es documenten de forma àmplia i suficient, incloent-hi les raons per a la seva elecció davant altres alternatives possibles.
- Es respecten al llarg del temps els mètodes de valoració escollits, sempre que no hi hagi raons que modifiquin els motius de la seva elecció.
- S'avalua periòdicament la validesa dels models de valoració utilitzant transaccions recents i dades actuals de mercat.

Els actius i els passius es classifiquen en un dels nivells següents en funció de la metodologia utilitzada en l'obtenció del seu valor raonable:

- Nivell 1: actius i passius valorats mitjançant la utilització del preu que es pagaria en un mercat organitzat, transparent i profund («el preu de cotització» o «el preu de mercat»). De manera general, s'inclouen en aquest nivell els següents:
  - Valors representatius de deute cotitzats. Principalment es classifiquen en aquest nivell:
    - Bons de deute públic espanyol i estranger, així com altres instruments de deute emesos per emissors espanyols i estrangers.
    - Bons de deute públic espanyol i estranger afectes al negoci assegurador.
    - Valors propis emesos pel Grup, principalment bons simples i cèdules hipotecàries.
  - Instruments de patrimoni cotitzats. Principalment es classifiquen en aquest nivell aquelles inversions en accions cotitzades i les inversions en institucions d'inversió col·lectiva.
  - Derivats negociats en mercats organitzats.
- Nivell 2: actius i passius en què les dades rellevants utilitzades en la valoració són directament o indirectament observables en el mercat com ara preus cotitzats per a actius o passius similars en mercat actius, corbes de tipus d'interès o diferencials de crèdit, entre d'altres. De manera general, s'inclouen en aquest nivell els següents:
  - Valors representatius de deute cotitzats amb baix volum i nivell d'activitat de mercat. Principalment, es classifiquen en aquest nivell els bons de deute públic de comunitats autònomes espanyoles, així com altres instruments de deute privat.
  - Derivats de negociació i de cobertura *over the counter.* Principalment, es classifiquen en aquest nivell les permutes financeres sobre tipus d'interès, així com permutes financeres sobre mercaderies i altres riscos.
  - Actius immobiliaris corresponents a les inversions immobiliàries, existències, així com els actius procedents de regularitzacions creditícies.
- Nivell 3: actius i passius en què les dades rellevants utilitzades en la valoració no són observables en el mercat, per a la valoració dels quals s'utilitzen tècniques alternatives com la sol·licitud de preu a l'entitat comercialitzadora o la utilització de paràmetres de mercat corresponents a instruments amb un perfil de risc assimilable a l'instrument objecte de valoració. De manera general, s'inclouen en aquest nivell els següents:
  - Valors representatius de deute no cotitzats. Principalment, es classifiquen en aquest nivell els bons de deute no cotitzats.
  - Préstecs i partides per cobrar.
  - Dipòsits.
  - Instruments de patrimoni no cotitzat.

40.1. VALOR RAONABLE DELS ACTIUS I PASSIUS FINANCERS VALORATS A VALOR RAONABLE

A continuació, es presenta el valor raonable dels instruments financers valorats a valor raonable registrats en balanç, juntament amb el seu desglossament per nivells i el valor en llibres associat:

Valor raonable d'actius financers (AF) valorats a valor raonable (VR)

(Milions d'euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable			
		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
AF mantinguts per negociar (Nota 11)	**7.382**	**7.382**	**452**	**6.872**	**58**	**10.925**	**10.925**	**637**	**10.259**	**29**	**6.357**	**6.357**	**1.084**	**5.233**	**40**
Derivats	6.963	6.963	37	6.872	54	10.319	10.319	35	10.259	25	5.301	5.301	35	5.231	35
Instruments de patrimoni	233	233	233			187	187	187			255	255	255		
Valors representatius de deute	186	186	182		4	419	419	415		4	801	801	794	2	5
AF no destinats a negociació valorats obligatòriament a VR amb canvis en resultats (Nota 12)	**183**	**183**	**44**	**4**	**135**	**237**	**237**	**47**	**5**	**185**	**317**	**317**	**50**	**3**	**264**
Instruments de patrimoni	127	127	44	4	79	165	165	47	5	113	180	180	50	3	127
Valors representatius de deute	6	6			6	5	5			5	52	52			52
Préstecs i avançaments	50	50			50	67	67			67	85	85			85
AF designats a VR amb canvis en resultats															
Instruments de patrimoni															
Valors representatius de deute															
Préstecs i avançaments															
AF a VR amb canvis en un altre resultat global (Nota 13)	**12.942**	**12.942**	**12.275**		**667**	**16.403**	**16.403**	**15.630**	**129**	**644**	**19.309**	**19.309**	**18.693**	**44**	**572**
Instruments de patrimoni	1.351	1.351	684		667	1.646	1.646	1.002		644	1.414	1.414	842		572
Valors representatius de deute	11.591	11.591	11.591			14.757	14.757	14.628	129		17.895	17.895	17.851	44	
Derivats – comptabilitat de cobertures (Nota 15)	**649**	**649**		**649**		**1.038**	**1.038**		**1.038**		**515**	**515**		**515**	
Actius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	**67.928**	**67.928**	**67.796**	**40**	**92**	**83.148**	**83.148**	**82.969**	**34**	**145**	**76.893**	**76.893**	**76.715**	**130**	**48**
Actius financers mantinguts per negociar	**26**	**26**	**26**			**111**	**111**	**111**			**545**	**545**	**545**		
Valors representatius de deute	26	26	26			111	111	111			545	545	545		
Actius financers designats a VR amb canvis en resultats	**19.108**	**19.108**	**19.053**	**5**	**50**	**20.557**	**20.557**	**20.423**	**34**	**100**	**14.705**	**14.705**	**14.575**	**130**	
Instruments de patrimoni	11.086	11.086	11.086			13.159	13.159	13.159			9.301	9.301	9.301		
Valors representatius de deute	7.985	7.985	7.930	5	50	7.316	7.316	7.252	34	30	5.297	5.297	5.167	130	
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	37	37	37			82	82	12		70	107	107	107		
Actius financers disponibles per a la venda	**48.794**	**48.794**	**48.717**	**35**	**42**	**62.480**	**62.480**	**62.435**		**45**	**61.643**	**61.643**	**61.595**		**48**
Instruments de patrimoni	84	84	49	35		171	171	171							
Valors representatius de deute	48.710	48.710	48.668		42	62.309	62.309	62.264		45	61.643	61.643	61.595		48

Valor raonable de passius financers (PF) valorats a valor raonable (VR)

(Milions d'euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable			
		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
PF mantinguts per negociar (Nota 11)	**4.030**	**4.030**	**95**	**3.882**	**53**	**5.118**	**5.118**	**323**	**4.773**	**22**	**424**	**424**	**324**	**70**	**30**
Derivats	3.971	3.971	36	3.882	53	4.838	4.838	43	4.773	22	151	151	51	70	30
Posicions curtes	59	59	59			280	280	280			273	273	273		
Derivats – comptabilitat de cobertures (Nota 15)	**1.371**	**1.371**		**1.371**		**960**	**960**		**960**		**237**	**237**		**237**	
Passius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	**18.311**	**18.311**	**18.311**			**19.365**	**19.365**	**19.365**			**14.608**	**14.608**	**14.608**		
Contractes designats a VR amb canvis en resultats	18.311	18.311	18.311			19.365	19.365	19.365			14.608	14.608	14.608		

Tot seguit, es presenten els principals mètodes de valoració, hipòtesis i inputs utilitzats en l'estimació del valor raonable per als nivells 2 i 3 segons el tipus d'instrument financer de què es tracti:

Tipus d'instruments		Tècniques de valoració	*Inputs* observables	*Inputs no* observables
Derivats	*Swaps*	> Mètode del Valor Present	> Corbes de tipus d'interès > Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA	
	Opcions sobre tipus de canvi	> Model de Black & Scholes > Model de volatilitat local estocástica > Model Vanna-Volga	> Corbes de tipus d'interès > Preu d'opcions cotitzades > Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA	
	Opcions sobre tipus d'interès	> Mètode del Valor Present > Model Black Normal	> Corbes de tipus d'interès > Preu d'opcions cotitzades > Probabilitat de *default* per al càlcul CVA i DVA	
	Opcions sobre índexs i accions	> Model de Black-Scholes > Volatilitat local	> Preus d'opcions cotitzades > Correlacions > Dividends. > Probabilitat de default per al càlcul de CVA i DVA.	
	Opcions sobre taxes d'inflació	> Model Black Normal	> Corbes de tipus d'interès > Corbes de *Credit Default Swaps* > Probabilitat de default per al càlcul de CVA i DVA.	
	Crèdit	> Mètode del Valor Present > Intensitat de *default*	> Corbes de tipus d'interès > Corbes de *Credit Default Swaps* > Probabilitat de default per al càlcul de CVA i DVA.	
Instruments de patrimoni		> DCF (*Discounted Cash Flow*) > ECF (*Equity Cash Flow*) > DDM (*Dividend Discount Method*) > Valor teòric comptable	> Inputs macroeconòmics > Primes de risc i primes de mercat > Comparables de mercat	> Plans de negoci > Creixements perpetus (g) > Patrimoni net comptable
Valors representatius de deute		> Mètode del Valor Present	> Corbes de tipus d'interès > Primes de risc > Comparables de mercat > Preus observables de mercat	> Primes de risc
Préstecs i partides a cobrar		> Mètode del Valor Present	> Corbes de tipus d'interès > Ràtios de cancel·lació anticipada	> Ràtios per pèrdua de crèdit (models interns)

(1) Mètode del valor present (valor actual net): aquest model utilitza els fluxos de caixa de cada instrument, establerts en els diferents contractes, i els descompta per calcular-ne el valor actual.

(2) Comparables de mercat (preus d'actius similars): s'utilitzen preus d'instruments comparables, índexs de referència o *benchmark* de mercat per calcular el rendiment des del preu d'entrada o la seva valoració actual fent ajustos posteriors per tenir en compte les diferències que hi pot haver entre l'actiu valorat i el que es pren com a referència. També es pot assumir que el preu d'un instrument equival al d'un altre.

(3) Model de Black & Scholes: aquest model postula una distribució *log-normal* dels preus dels valors de manera que, amb la mesura risc neutral, el seu retorn esperat és el tipus d'interès lliure de risc. Segons aquesta assumpció, el preu de les opcions vanilla es pot calcular analíticament, de manera que invertint la fórmula BS per a una prima cotitzada en mercat es pot obtenir la volatilitat del procés de preu.

(4) Model de Black normal: quan els tipus d'interès s'acosten a zero (o passen a ser negatius), les opcions sobre tipus d'interès passen a ser no modelitzables pel model *Black & Scholes*. Amb les mateixes assumpcions que aquest model, però partint de la hipòtesi que els tipus d'interès forward segueixen una distribució normal, obtenim el Model de *Black-normal*, que s'utilitza per valorar aquestes opcions de tipus d'interès.

(5) Model de volatilitat local estocàstica: model en el qual la volatilitat segueix un procés estocàstic en el temps segons el nivell de *moneyness*, reproduint els denominats «somriures de volatilitat» (*volatility smiles*) que s'observen al mercat. Aquests models són apropiats per a les opcions exòtiques a llarg termini, que utilitzen simulació de Monte Carlo o resolució d'equacions diferencials per a la seva valoració.

(6) Model Vanna-volga: model basat en la construcció de la cartera de rèplica local que té uns costos de cobertura de les segones derivades, *vanna* (derivada de la prima respecte de la volatilitat i el subjacent) i volga (derivada segona de la prima respecte de la volatilitat), que s'afegeixen als corresponents preus de *Black-Scholes* per reproduir els denominats «somriures de volatilitat».

(7) Model d'intensitat de *default*: model que extreu la probabilitat instantània de fallida a partir de la cotització de *Credit Default Swaps* de mercat d'un determinat emissor/contracte. A partir d'aquestes intensitats de fallida s'obté la funció de supervivència de l'emissor amb la qual es valoren els *swaps* de crèdit.

(8) DCF (*Discounted Cash Flow*): Amb aquest mètode s'analitzen i s'estimen els fluxos futurs per als accionistes i creditors, per actualitzar-los posteriorment mitjançant el descompte a una taxa mitjana ponderada dels recursos utilitzats (WACC).

(9) DDM (*Dividend Discount Method*): s'estimen els fluxos futurs de dividends, per posteriorment actualitzar-los mitjançant el descompte a la taxa d'*equity* (ke). Mètode molt utilitzat en entitats regulades amb limitacions, per tant, en el repartiment de dividends en haver de mantenir uns recursos propis mínims (p.ex. Bancàries)

(10) ECF *(Equity Cash Flow)*: Amb aquest mètode s'analitzen i s'estimen els fluxos futurs per als accionistes, per actualitzar-los posteriorment mitjançant el descompte a una taxa d'*equity* (ke).

(11) Valor teòric comptable: Patrimoni net comptable segons comptes anuals. Mètode utilitzat per a aquelles participades per a quals es considera que els actius estan valorats a valor raonable o pròxim a ell.

Les valoracions obtingudes pels models interns podrien ser diferents si s'haguessin aplicat altres mètodes o altres assumpcions en el risc de tipus d'interès, en els diferencials de risc de crèdit, de risc de mercat, de risc de canvi, o en les seves corresponents correlacions i volatilitats. No obstant això, els Administradors del Grup consideren que els models i les tècniques aplicades reflecteixen adequadament el valor raonable dels actius i passius financers registrats en el balanç, així com dels resultats generats per aquests instruments financers.

Durant l'exercici no s'han modificat els principals mètodes de valoració utilitzats pel Grup per a la determinació del valor raonable recurrent (durant els exercicis 2021 i 2020 no es van modificar els principals mètodes de valoració).

Inputs significatius utilitzats per a instruments financers valorats a nivell raonable classificats en Nivell 2

- Dividends: els dividends futurs de renda variable en opcions sobre índexs i accions s'obtenen a partir de dividends futurs estimats i de cotitzacions de futurs de dividends.
- Correlacions: s'utilitzen com a input en la valoració d'opcions sobre cistells d'accions i s'extreuen a partir dels preus de tancament històrics dels diferents components de cada cistell.
- Probabilitat de *default* per al càlcul de CVA i DVA: Els ajustos per valoració de crèdit (*Credit Valuation Adjustment*, «CVA») i els ajustos per valoració de dèbit (*Debit Valuation Adjustment*, «DVA») s'incorporen en la valoració dels derivats OTC (*Over The Counter*) a conseqüència del risc associat a l'exposició creditícia de la contrapart i propi, respectivament. A més, es considera que un ajust del cost de finançament (*Funding Value Adjustment*, «FVA») és un ajust a la valoració dels derivats de l'operativa de clients no perfectament col·lateralitzats que recull els costos de finançament associats a la liquiditat necessària per a la seva realització.

  El càlcul del CVA es fa tenint en compte l'exposició esperada amb cada contrapartida en cada termini futur. El CVA per a una determinada contrapartida és igual a la suma del CVA per a la totalitat dels terminis. Els ajustos a fer es calculen mitjançant l'estimació de l'exposició (EAD), la probabilitat d'incompliment (PD) i la severitat (LGD), per a tots els productes derivats sobre qualsevol subjacent, en l'àmbit d'entitat legal amb què el Grup mantingui exposició. Anàlogament, el DVA es calcula com el producte de l'exposició esperada negativa per les probabilitats d'incompliment i multiplicant el resultat per l'LGD del Grup.

  Les dades necessàries per al càlcul de la PD així com de la LGD provenen dels preus de mercat de crèdit (*Credit Default Swaps*), aplicant-se el de la contrapartida per als casos en què aquest existeixi. Quan aquesta informació no està disponible, el Grup desenvolupa un exercici que considera, entre d'altres, el sector i *rating* de la contrapart que permet assignar la PD així com la LGD, calibrades directament a mercat o amb factors d'ajust a mercat de la probabilitat de fallida i pèrdues esperades històriques. En el cas de l'FVA, aquest ajust comparteix parcialment metodologies amb el del CVA/DVA, atès que també es basa en l'exposició creditícia futura dels derivats, per bé que en aquest cas les exposicions no es compensen per contrapartida sinó a nivell agregat a l'efecte de reconèixer la gestió conjunta de la liquiditat. Les dades necessàries per al càlcul del cost de registre es basen també en cotitzacions preses de mercat de les seves emissions i derivats de crèdit.

Les variacions dels ajustos de CVA/FVA i DVA/FVA es reconeixen al capítol «Guanys o pèrdues d'actius i passius financers mantinguts per negociar (net)» del compte de pèrdues i guanys.

A continuació, es detallen els moviments d'aquests ajustos:

Moviment de CVA/FVA i DVA/FVA

(Milions d'euros)

	2022		2021		2020	
	CVA/FVA	DVA/DFVA	CVA/FVA	DVA/DFVA	CVA/FVA	DVA/DFVA
SALDO INICIAL	(113)	26	(104)	22	(86)	19
Alta per combinació de negocis (Nota 7)			(80)	8		
Altes/variacions dels derivats	69	51	72	(4)	(17)	3
Cancel·lació o venciment dels derivats			(1)		(1)	
SALDO AL TANCAMENT DE L'EXERCICI	(44)	77	(113)	26	(104)	22

Inputs significatius utilitzats per a instruments financers valorats a nivell raonable classificats en Nivell 3

Tenint en compte el perfil de risc del Grup, l'exposició a actius i passius de Nivell 3 és reduïda, concentrant-se principalment en instruments de patrimoni el valor raonable dels quals es basa en múltiples models de valoració. Entre els inputs utilitzats per a l'estimació del valor raonable, es tenen en compte variables observables (inputs macroeconòmics, primes de risc i mercat i comparables de mercat) i no observables (plans de negoci, taxes de creixement (g) segons estimacions d'institucions d'experiència reconeguda i patrimoni net comptable d'acord amb els comptes anuals de la companyia valorada).

Traspassos entre nivells

Els traspassos entre nivells dels instruments registrats a valor raonable es detallen a continuació:

Traspassos entre nivells – 2022

(Milions d'euros)

DE:	Nivell 1		Nivell 2		Nivell 3	
A:	Nivell 2	Nivell 3	Nivell 1	Nivell 3	Nivell 1	Nivell 2
ACTIUS						
Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global			**101**			
Valors representatius de deute			101			
Actius financers a cost amortitzat		**3**	**480**			
Valors representatius de deute		3	480			
TOTAL		3	581			

Els traspassos entre nivells dels actius i passius es fan, principalment, quan es produeix:

- Un augment o disminució significativa de la liquiditat de l'actiu en el mercat en què cotitzi.
- Un augment o disminució significativa de l'activitat de mercat relacionada amb un input observable o
- Un augment o disminució significativa sobre la rellevància dels inputs no observables, classificant-se com a Nivell 3 si un input no observable es considera significatiu.

En els exercicis 2021 i 2020 no s'han produït traspassos entre nivells significatius.

Atès el perfil de risc del Grup en relació amb la seva cartera de valors representatius del deute valorat a valor raonable (vegeu Nota 3.4.1), no s'estima que la variació de valor raonable atribuïble al risc de crèdit sigui significativa.

Moviment i traspassos d'instruments financers en Nivell 3

El moviment que s'ha produït en el saldo del Nivell 3, sobre els instruments registrats a valor raonable, es detalla a continuació:

Moviments d'instruments financers de Nivell 3 – 31-12-2022**
(Milions d'euros)

	AF no destinats a negociació *		AF a VR amb canvis en un altre resultat global		Actius afectes al negoci assegurador
	VRD	Instruments de patrimoni	VRD	Instruments de patrimoni	AF disponibles per a la venda – VRD
SALDO INICIAL	**5**	**113**		**644**	**45**
Reclassificacions a altres nivells				(7)	
Utilitats o pèrdues totals		(1)		50	(3)
A reserves				(38)	
Al compte de pèrdues i guanys		(1)			(3)
A ajustos de valoració del patrimoni net				88	
Compres		1		2	
Liquidacions i altres		(34)		(22)	
SALDO A 31-12-2022	5	79	0	667	42

AF: actius financers; VRD: Valors representatius de deute; VR: valor raonable

(*) Valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats

(**) No s'han posat de manifest impactes significatius com a resultat de les anàlisis de sensibilitat efectuades sobre els instruments financers de nivell 3

No es presenten moviments significatius en els instruments financers a valor raonable de Nivell 3 en els exercicis 2021 i 2020.

40.2. VALOR RAONABLE DELS ACTIUS I PASSIUS VALORATS A COST AMORTITZAT

La metodologia per estimar el valor raonable dels instruments financers a cost amortitzat de manera recurrent és consistent amb el que s'estableix a la Nota 40.1. Cal destacar que el valor raonable presentat per a certs instruments pot no correspondre's amb el seu valor realitzable en un escenari de venda o liquidació, ja que no es va determinar amb aquesta finalitat; en particular:

- Préstecs i bestretes: Inclou la inversió procedent de l'activitat creditícia típica. El valor raonable s'estima utilitzant el mètode del valor actual basat en els fluxos de caixa esperats establerts en els diferents contractes i posteriorment descomptats utilitzant:
  - Corbes de tipus d'interès de mercat en la data de valoració.
  - Ràtios de cancel·lació anticipada basades en la informació històrica interna disponible.
  - Ràtios de pèrdua de crèdit a partir de les estimacions de pèrdua esperada de la NIIF9 basades en models interns.
- Dipòsits: Inclou els dipòsits captats de bancs centrals, institucions financeres i clients. El valor raonable s'obté utilitzant el mètode del valor actual basat en els fluxos de caixa esperats establerts en els diferents contractes i posteriorment descomptats utilitzant:
  - Corbes de tipus d'interès de mercat en la data de valoració.
  - Model intern per estimar els venciments dels comptes corrents i altres dipòsits a la vista calibrats d'acord amb la informació històrica interna disponible. Aquesta modelització pren la sensibilitat de la seva remuneració als tipus d'interès de mercat i el nivell de permanència dels saldos en el balanç.
  - El diferencial de crèdit s'afegeix a la corba lliure de risc basant-se en les probabilitats genèriques de pèrdua de les qualificacions creditícies.

- Valors representatius de deute emesos: Inclou les emissions de deute del Grup. En els instruments classificats en el Nivell 3, el valor raonable s'obté mitjançant el mètode del valor actual basat en els fluxos de caixa esperats establerts en les diferents emissions i posteriorment descomptats utilitzant:
  - Corbes de tipus d'interès de mercat en la data de valoració.
  - Risc de crèdit propi
- Altres passius financers: Inclou, principalment, els imports corresponents als comptes de recaptació d'impostos, les cambres de compensació i els passius associats als actius per drets d'ús. El valor raonable s'ha assimilat al valor comptable, ja que es tracta principalment de saldos a curt termini. En el cas dels passius associats als actius per dret d'ús, es presenta el valor actual dels pagaments futurs per arrendament durant el període obligatori del contracte.

Per a més informació sobre els esmentats actius i passius financers valorats a cost amortitzat vegeu les Notes 14 i 22.

A continuació, es presenta el valor raonable dels instruments financers a cost amortitzat registrats en balanç juntament amb el seu desglossament per nivells i el valor en llibres associat:

Valor raonable d'actius financers (AF) a cost amortitzat

(Milions d'euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable			
		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
AF a cost amortitzat (Nota 14)	**442.754**	**441.390**	**42.579**	**19.570**	**379.241**	**420.599**	**443.797**	**37.734**	**22.390**	**383.673**	**267.509**	**289.064**	**17.490**	**3.224**	**268.350**
Valors representatius de deute	77.733	70.998	41.968	18.751	10.279	68.206	68.460	37.195	21.354	9.911	24.670	25.334	17.278	1.545	6.511
Préstecs i avançaments	365.021	370.392	611	819	368.962	352.393	375.337	539	1.036	373.762	242.839	263.730	212	1.679	261.839
Actius afectes al negoci assegurador (Nota 17)	**474**	**474**	**264**	**210**		**196**	**196**	**1**	**96**	**99**	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**
Préstecs i partides a cobrar	**474**	**474**	**264**	**210**		**196**	**196**	**1**	**96**	**99**	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**
Valors representatius de deute	264	264	264			133	133	1	96	36	189	189	1	15	173
Préstecs i bestretes – Entitats de crèdit	210	210		210		63	63			63	29	29			29

AF: Actius financers

Valor raonable de passius financers (PF) a cost amortitzat

(Milions d'euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable				Valor en llibres	valor raonable			
		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3		Total	Nivell 1	Nivell 2	Nivell 3
PF a cost amortitzat (Nota 22)	**482.501**	**454.489**	**44.103**	**3.036**	**407.350**	**547.025**	**542.816**	**58.337**	**2.026**	**482.453**	**342.403**	**346.835**	**37.210**	**4.291**	**305.334**
Dipòsits	421.870	397.834	391	419	397.024	486.529	481.046	6.433		474.613	300.523	303.431	857	4.291	298.283
Valors representatius de deute emesos	52.608	48.745	43.325	2.617	2.803	53.684	55.200	51.904	2.026	1.270	35.813	37.554	36.321		1.233
Altres passius financers	8.023	7.910	387		7.523	6.812	6.570			6.570	6.067	5.850	32		5.818

PF: Passius financers

40.3. VALOR RAONABLE DELS ACTIUS IMMOBILIARIS

En el cas particular dels actius immobiliaris, el seu valor raonable s'obté mitjançant la sol·licitud del valor de taxació a agències de valoració externes. Aquestes agències maximitzen l'ús de dades observables de mercat i altres factors que els participants en el mercat considerarien en fixar el preu, limitant la utilització de consideracions subjectives i de dades no observables o contrastables. En aquest sentit, el seu valor raonable, d'acord amb la jerarquia de valor raonable, es classifica com a Nivell 2.

El Grup compta amb una política corporativa que garanteix la competència professional, la independència i objectivitat de les agències de valoració externes que requereix que les agències de valoració compleixin els requisits de neutralitat i credibilitat per tal que l'ús de les seves estimacions no menyscabi la fiabilitat de les seves valoracions. Aquesta política estableix que la totalitat de societats i agències de valoració i taxació amb què el Grup treballi a Espanya estiguin inscrites en el Registre Oficial del Banc d'Espanya i que les seves valoracions es facin seguint la metodologia que estableix l'Ordre ECO/805/2003, de 27 de març. Per això, les principals societats i agències de valoració amb les quals el Grup ha treballat durant l'exercici 2022 són les següents: Tasaciones Inmobiliarias, SA, Gloval Valuation, S.A.U., Gesvalt, SA, UVE Valoraciones, S.A., CBRE Valuation Advisory, S.A. i Sociedad de Tasación, SA, entre altres.

El Grup té establerts els criteris següents per a l'obtenció dels valors de taxació dels actius immobiliaris.

- Per als immobles amb un valor raonable inferior a 300 milers d'euros s'utilitzen taxacions estadístiques.
- Per als immobles procedents de regularitzacions creditícies amb un valor raonable superior o igual a 300 milers d'euros, s'han sol·licitat taxacions d'acord amb els criteris que estableix l'Ordre ECO/805/2003:
  - Per a inversions immobiliàries s'utilitzen taxacions amb menys de 2 anys d'antiguitat mitjançant la utilització del mètode d'actualització de rendes.
  - Per a les existències s'utilitzen taxacions amb menys d'un any d'antiguitat mitjançant l'aplicació mètode de cost.
  - Per als immobles procedents de regularitzacions creditícies s'utilitzen taxacions amb menys d'un any d'antiguitat mitjançant l'aplicació del mètode de comparació.

Per al cas concret dels immobles procedents de regularitzacions creditícies (actius adjudicats) classificats com a actius no corrents en venda, el Grup ha desenvolupat una metodologia interna que determina el descompte a aplicar sobre el valor de taxació (obtingut de les societats i agències de valoració) d'acord amb l'experiència recent en les vendes d'actius del Grup durant els últims 3 anys, mentre que per als costos de venda sobre les vendes d'actius dels últims 12 mesos. Aquesta metodologia es fonamenta principalment en els *drivers* següents :

- El tipus d'immoble: El model categoritza la tipologia d'immobles entre habitatge residencial, comercial, sòl i en curs.
- La localització. El model categoritza els immobles per zones segons l'interès comercial de la ubicació geogràfica d'aquests.
- El temps que l'immoble fa que està en comercialització. El model categoritza els immobles en funció del temps transcorregut des de la data de possessió de l'immoble fins a la data de la seva venda.

D'acord amb els drivers anteriorment descrits, el Grup calcula per a cada venda efectuada el quocient entre la diferència entre l'import de l'última taxació vigent actualitzada i el preu de venda, en el numerador, i l'import de l'última taxació vigent actualitzada, en el denominador, determinant així l'ajust a fer al valor de taxació per obtenir el valor raonable. L'actualització de les dades utilitzades per al càlcul de l'ajust sobre els valors de taxació es fa amb una periodicitat trianual.

Per determinar els costos de venda el Grup calcula el quocient entre els costos de comercialització assumits i el volum total de vendes d'actius efectuats.

Addicionalment, el grup ha establert una anàlisi de *backtesting* entre l'ajust calculat pel model i el preu pel qual finalment s'han venut els immobles. Aquest exercici es fa amb una periodicitat bianual.

Durant l'exercici no s'han modificat els mètodes de valoració utilitzats pel Grup per a la determinació del valor raonable no recurrents (durant els exercicis 2021 i 2020 no es van modificar els mètodes de valoració).

A continuació, es presenta el valor raonable dels actius immobiliaris per tipologia d'actiu juntament amb el seu valor en llibres associat:

Valor raonable d'actius immobiliaris per tipologia immoble

(Milions d'euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Valor en llibres	valor raonable	Valor en llibres	valor raonable	Valor en llibres	valor raonable
Actius tangibles – Inversions immobiliàries	**1.556**	**2.217**	**1.815**	**2.206**	**1.947**	**2.464**
Habitatges, sòls i d'altres	1.211	1.836	1.613	1.984	1.779	2.265
Naus industrials	26	39	18	23	30	38
Oficines i locals	319	342	184	199	138	161
Altres actius – Existències	**39**	**44**	**45**	**45**	**45**	**45**
Habitatges, sòls i d'altres	39	44	44	44	44	44
Naus industrials			1	1		
Oficines i locals					1	1
Actius no corrents en venda i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	**1.998**	**2.545**	**2.415**	**2.616**	**991**	**1.146**
Habitatges, sòls i d'altres	1.719	2.210	2.041	2.213	854	974
Naus industrials	100	123	32	43	38	50
Oficines i locals	179	212	342	360	99	122
TOTAL	3.593	4.806	4.275	4.867	2.983	3.655

41. TRANSACCIONS AMB PARTS VINCULADES

D'acord amb el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, el Consell d'Administració, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, aprovarà les operacions que l'Entitat o les seves societats dependents facin amb consellers, amb accionistes titulars d'un 10 % o més dels drets de vot o representats al Consell d'Administració de l'Entitat, o amb qualsevol altra part vinculada segons la definició de la NIC 24 «Informació a revelar sobre parts vinculades», llevat que per llei correspongui la competència a la Junta General d'Accionistes.

A aquest efecte, no es consideressin operacions vinculades: i) les operacions fetes entre l'Entitat i les seves societats dependents íntegrament participades, directament o indirectament; ii) les operacions fetes entre l'Entitat i les seves societats dependents o participades, sempre que cap altra part vinculada a l'Entitat tingui interessos en aquestes entitats dependents o participades; iii) la subscripció, entre l'Entitat i qualsevol conseller executiu o membre de l'alta direcció, del contracte en què es regulin els termes i condicions de les funcions executives que desenvolupin, inclosa la determinació dels imports o retribucions concretes que s'abonaran en virtut d'aquest contracte, que s'haurà d'aprovar de conformitat amb el que preveu aquest Reglament; iv) les operacions dutes a terme sobre la base de mesures destinades a salvaguardar l'estabilitat de l'Entitat, adoptades per l'autoritat competent responsable de la seva supervisió prudencial.

El Reglament estableix que el Consell d'Administració podrà delegar l'aprovació de: i) operacions entre les societats del Grup que es facin en l'àmbit de la gestió ordinària i en condicions de mercat; ii) operacions que es concertin en virtut de contractes les condicions estandarditzades dels quals s'apliquin en massa a un nombre elevat de clients, es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actuï com a subministrador del bé o servei de què es tracti, i la quantia de les quals no superi el 0,5 % de l'import net del volum de negoci de l'Entitat.

La concessió per part de l'Entitat de crèdits, préstecs i altres modalitats de finançament i aval a Consellers, o a les persones vinculades a aquests, s'ajustarà no només al que estableix aquest article, sinó també a la normativa d'ordenació i disciplina de les entitats de crèdit i a les directrius del supervisor en aquesta matèria. A continuació, es presenten detalls del finançament concedit al «personal clau de l'administració i direcció:»

Finançament viu a la personal clau – Administradors i Alta Direcció
(Milers d'euros)

	2022	2021	2020
Finançament viu	**9.721**	**9.036**	**6.854**
Venciment mitjà (anys)	19	19	20
Tipus d'interès mitjà (%)	0,58 %	0,41 %	0,31 %
Finançament concedit durant l'exercici	**3.375**	**1.363**	**1.764**
Venciment mitjà (anys)	9	22	23
Tipus d'interès mitjà (%)	0,92 %	0,93 %	0,79 %

Les operacions actives, passives o de prestació de serveis financers, concertades per CaixaBank amb «personal clau de la direcció», així com a les seves parts vinculades, s'han concedit en condicions de mercat. D'altra banda, cap d'aquestes transaccions és d'un import significatiu. Així mateix, no hi ha evidència de deteriorament ni en el valor dels actius financers ni dels avals i compromisos contingents mantinguts amb «personal clau de direcció».

L'Estat espanyol constitueix una part vinculada d'acord amb la normativa vigent mitjançant la seva participació indirecta superior al 10 % de les accions de CaixaBank a través del FROB i de BFA. En aquest sentit, d'acord amb l'exempció del paràgraf 25 de la NIC 24, no es presenten els saldos amb Administracions Públiques espanyoles com a part vinculada, per bé que s'han revelat de manera convenient els saldos i transaccions significatives mantingudes amb aquestes en les diferents notes de la memòria.

No consten Operacions Vinculades, segons les defineix l'article 529 vicies de la LSC que hagin superat, de manera individual o agregada, els llindars de publicitat establerts. No obstant això, a l'efecte de l'elaboració dels comptes anuals, s'han detallat les operacions més significatives que s'han produït durant l'exercici.

A continuació, es detallen els saldos més significatius entre el Grup i les seves parts vinculades que complementen la resta dels saldos de les notes d'aquesta memòria.

Saldos i operacions amb parts vinculades

(Milions d'euros)

	Accionista significatiu (1) (2)			Entitats associades i multigrup			Administradors i alta direcció (3)			Altres parts vinculades (4)			Pla de pensions d'empleats		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
ACTIU															
Crèdits sobre entitats de crèdit															
Préstecs i avançaments	17	36	22	878	582	426	10	9	7	25	25	20			
Préstecs hipotecaris	*16*	*18*	*21*		*3*		*10*	*9*	*7*	*11*	*11*	*9*			
Resta	*1*	*18*	*1*	*849*	*579*	*426*				*14*	*14*	*11*			
Dels quals: correcció de valor				*(2)*	*(2)*	*(1)*									
Instruments de patrimoni				1	1										
Valors representatius de deute	17.503	19.161	12							5					
TOTAL	**17.520**	**19.197**	**34**	**879**	**583**	**426**	**10**	**9**	**7**	**30**	**25**	**20**			
PASSIU															
Dipòsits de clients	486	307	210	825	1.069	659	20	13	26	15	18	48	533		66
TOTAL	**486**	**307**	**210**	**825**	**1.069**	**659**	**20**	**13**	**26**	**15**	**18**	**48**	**533**		**66**
PÈRDUES I GUANYS															
Ingressos per interessos			1	20	16	11									
Despeses per interessos					(1)										
Ingressos per comissions	1			323	169	239									
Despeses per comissions				(2)	(17)	(13)									
TOTAL	**1**		**1**	**341**	**167**	**237**									
ALTRES															
Riscos contingents	16	1		43	40	26									
Compromisos contingents		1		555	773	475	1	3	3	4	1	3			
Actius sota gestió (AUMs) i actius sota custòdia (5)	27.169	23.623	12.842	1.632	1.489	1.648	30	28	192	20	21	336	3.218	3.394	3.055
TOTAL	**27.185**	**23.625**	**12.842**	**2.230**	**2.302**	**2.149**	**31**	**31**	**195**	**24**	**22**	**339**	**3.218**	**3.394**	**3.055**

(1) Fan referència a saldos i operacions efectuades amb la Fundació Bancària "la Caixa", CriteriaCaixa, BFA Tenedora de Acciones, SAU, el FROB i les seves entitats dependents. A 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020, la participació de CriteriaCaixa en CaixaBank és del 30,01 % i a 31 de desembre de 2022 i 2021, la participació de BFA Tenedora de Acciones, SAU en CaixaBank és del 16,12 %. Les participacions a 31 de desembre de 2022 són sense tenir en compte els efectes derivats de la reducció de capital (vegeu Nota 24). La participació de BFA Tenedora de Acciones, SAU en CaixaBank procedeix de la fusió amb Bankia el 2021 (vegeu Nota 7).

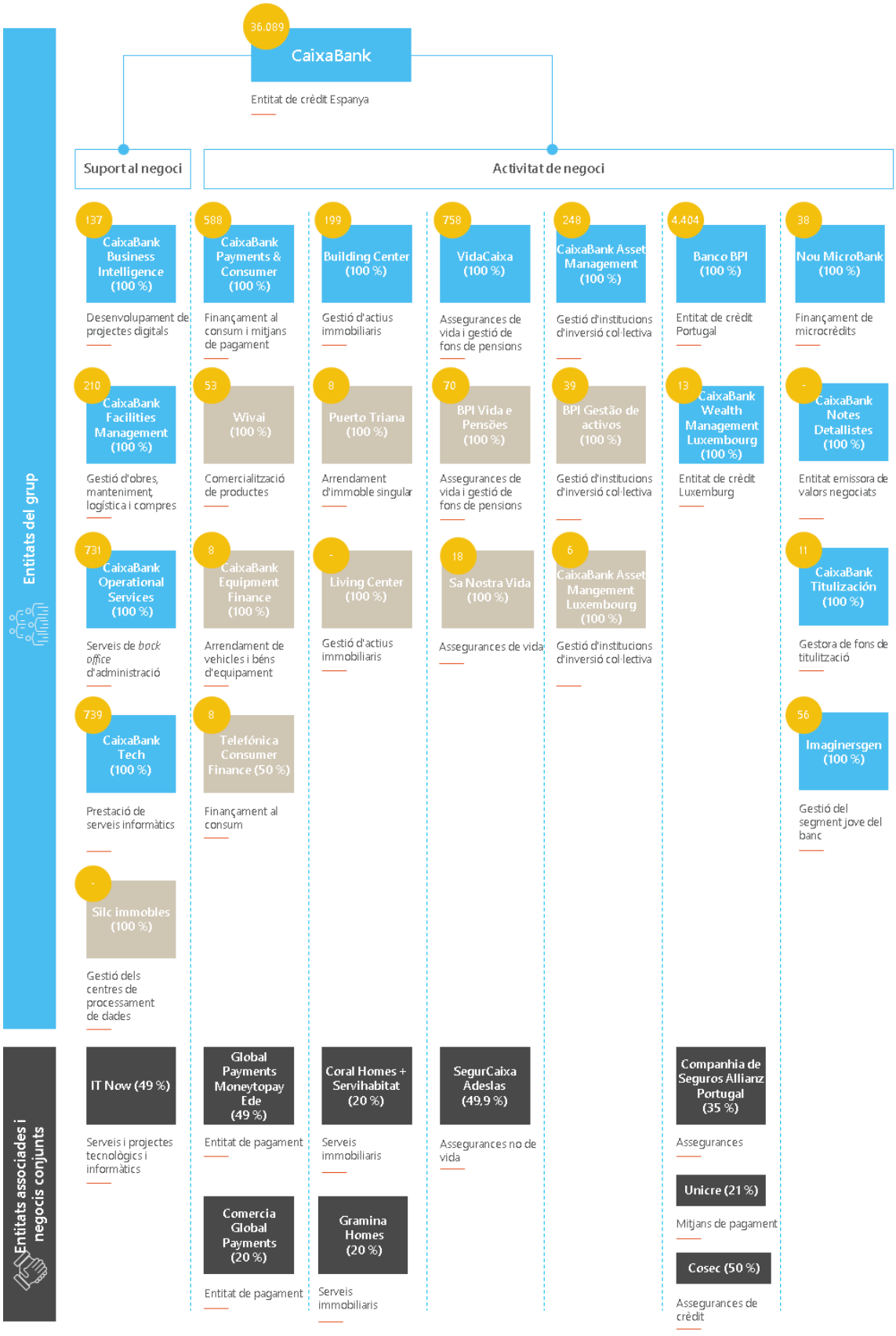
(2) En relació amb el cost de les demandes judicials relatives a participacions preferents i obligacions subordinades de l'antiga Bankia, segons el conveni amb BFA per al repartiment de costos en aquesta matèria, Bankia ja va assumir un menyscapte màxim de 246 milions d'euros derivat dels costos relacionats amb l'execució de les sentències en què va resultar condemnada en els diferents procediments seguits contra Bankia (ara CaixaBank) per raó de les emissions esmentades. La potencial contingència derivada de les demandes vigents i futures demandes, incloent-hi els interessos i costes, seria, si escau, assumida per BFA en el marc del conveni esmentat.

(3) S'informa sobre els Administradors i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(4) Familiars i entitats vinculades a membres del Consell d'Administració i l'Alta Direcció de CaixaBank.

(5) Inclou institucions d'inversió col·lectiva, contractes d'assegurances, fons de pensions i dipositaria de valors.

A continuació, es detallen les principals empreses dependents, negocis conjunts i associades, així com la naturalesa de la seva vinculació.



Nota: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup, excloent-ne les operatives de naturalesa accionarial (dividends) i operativa extraordinària.

Societats afectes a vinculació		Naturalesa de la vinculació
CaixaBank	FBLC + CriteriaCaixa	CaixaBank presta al Grup FBLC (inclòs CriteriaCaixa) certs serveis emparats en el Protocol Intern de Relacions subscrit per les parts.
CaixaBank	FBLC + CriteriaCaixa Activitat de negoci Suport al negoci	CaixaBank, S.A. és la matriu del grup fiscal a l'efecte de l'impost sobre societats en relació amb la majoria d'entitats dependents del grup consolidable amb residència fiscal a Espanya. El grup fiscal incorpora CriteriaCaixa i la Fundació Bancària "la Caixa", d'acord amb la legislació vigent.
CaixaBank	Activitat de negoci Suport al negoci	CaixaBank intermèdia totalment o parcialment l'operativa financera de les entitats del seu grup consolidable i finança les seves activitats. Així mateix, CaixaBank manté en cartera emissions de caràcter prudencial de BPI, en el marc de la gestió de la liquiditat conjunta del Grup. A més, VidaCaixa contracta permutes financeres de tipus d'interès amb CaixaBank per adequar els fluxos de les inversions amb els derivats dels compromisos dels contractes d'assegurances. CaixaBank tanca posteriorment aquest risc amb mercat.
CaixaBank	Activitat de negoci	CaixaBank percep comissions dels serveis de les seves filials i associades comercialitzats a través de la seva xarxa a Espanya.
Banco BPI	BPI Vida e Pensões BPI Gestão de Activos Companhia de Seguros Allianz Portugal Unicre Cosec	BPI percep comissions de comercialització dels serveis comercialitzats a través de la seva xarxa a Portugal. Així mateix, intermèdia totalment o parcialment l'operativa financera d'aquestes entitats i finança la seva activitat.
IT Now CaixaBank Tech	FBLC + CriteriaCaixa Activitat de negoci	IT Now (*joint venture* entre el Grup i IBM) presta a CaixaBank Tech serveis de desenvolupament tecnològic i informàtic. Al seu torn, CaixaBank Tech presta serveis informàtics al Grup FBLC (inclòs CriteriaCaixa) i a la resta de filials del Grup CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence	CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence presta serveis de desenvolupament de projectes digitals.
CaixaBank Operational Services CaixaBank Facilities Management	FBLC + CriteriaCaixa CaixaBank Activitat de negoci Suport al negoci	CaixaBank Operational Services i CaixaBank Facilities Management presten a les entitats del col·lectiu identificat serveis de *backoffice* administratiu i serveis de gestió d'obres, manteniment, logística i compres, respectivament.
VidaCaixa	CaixaBank	CaixaBank té externalitzats a VidaCaixa certs compromisos amb empleats.
Silc immobles	CaixaBank	Silc immobles manté la propietat i fa el manteniment dels centres de processament de dades, que estan arrendats a CaixaBank.
Building Center Living Center	CaixaBank Activitat de negoci Suport al negoci	Building Center és el propietari d'immobles que estan arrendats a filials del Grup i pels quals percep rendes de lloguer. Així mateix, Building Center presta serveis de gestió de certs actius de CaixaBank, pels quals percep una comissió. Living Center és el propietari dels immobles procedents d'adjudicacions de la combinació de negocis amb Bankia.
Coral Homes + ServiHabitat Gramina Homes	Building Center → CaixaBank	ServiHabitat presta serveis de *servicing* de la cartera immobiliària de Building Center. Així mateix, ServiHabitat percep comissions de comercialització per la venda a través dels seus canals d'immobles propietat de Building Center i de CaixaBank.

Les operacions entre empreses del grup formen part del tràfic ordinari i s'efectuen en condicions de mercat.

Les operacions més significatives efectuades en els exercicis 2022, 2021 i 2020 entre les empreses del grup, addicionals o complementàries a les esmentades en les notes anteriors d'aquesta memòria, són les següents:

2022

- El març de 2022 CaixaBank ha venut la seva participació en Bankia Vida a VidaCaixa SAU de Seguros y Reaseguros. L'operació no té impacte patrimonial per al Grup.
- L'abril de 2022 s'han traspassat a CaixaBank Payments & Consumer, mitjançant una aportació de socis, les participacions de Redsys (4,2 %), Servired (19,2 %), Bizum (1,1 %), Sistema de targetes i mitjans de pagament (2,5 %), Euro 6000 (10,3 %) i Visa (15.141 accions de la classe C) titularitat de CaixaBank, procedents de la combinació de negocis amb Bankia de 2021, amb una valoració aproximada de 30 milions d'euros. Aquesta operació no té impacte patrimonial per al Grup.
- El novembre de 2022 CaixaBank ha traspassat la seva participació en Sa Nostra Vida a VidaCaixa SAU de Seguros y Reaseguros. L'operació no té impacte patrimonial per al Grup (vegeu Nota 7).

2021

- Venda de negocis procedents de Bankia: L'octubre de 2021 CaixaBank va vendre certs negocis que venia desenvolupant Bankia directament, a les entitats participades següents:
  - Venda del negoci d'adquirença (TPV) a Comercia Global Payments EP, SL (CGP) per un preu de 260 milions d'euros. CGP és una companyia participada per Global Payments Inc en un 80 % i per CaixaBank en un 20 %.
  - Venda del negoci de targetes prepagament a Global Payments MoneytoPay, EDE, SL (MTP). per un preu de 17 milions d'euros. MTP és una companyia participada per Global Payments Inc en un 51 % i per CaixaBank en un 49 %.

  El resultat de les operacions esmentades va ser d'una plusvàlua neta consolidada de 266 milions d'euros en el compte de resultats, registrada a l'epígraf «Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers, nets» del compte de pèrdues i guanys.
- CaixaBank Payments & Consumer (CPC): El novembre de 2021 es va aprovar la venda a CaixaBank Payments & Consumer del negoci de targetes procedent de la combinació de negocis amb Bankia per un import de 414 milions d'euros, determinat mitjançant mètodes generalment acceptats de valoració i revisats per un expert independent. L'operació no va tenir impacte patrimonial per al Grup.
- BuildingCenter: El novembre del 2021 es van fer diverses operacions per reordenar les activitats immobiliàries del Grup després de la fusió amb Bankia, per tal de concentrar aquestes activitats a través de BuildingCenter. Aquestes operacions no van tenir impacte patrimonial significatiu per al Grup.

Les operacions més rellevants de 2022, 2021 i 2020 amb l'accionista significatiu complementari a les esmentades en les anteriors notes d'aquesta memòria són les següents:

- El desembre de 2022, CaixaBank ha venut l'immoble de la seva propietat (vegeu Nota 21) situat al Paseo de la Castellana 51 de Madrid a Inmo Criteria Patrimonio, S.L.U. (filial íntegrament participada de CriteriaCaixa, S.A.U.), que és qui va presentar la millor oferta.
- A 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020, CriteriaCaixa manté derivats amb CaixaBank per cobrir els tipus d'interès de préstecs bancaris bilaterals, per un valor nominal de 50, 250 i 202 milions d'euros, respectivament. A 31 de desembre de 2022, 2021 i 2020, el valor raonable d'aquest derivat puja a -3, 3 i 2 milions d'euros, respectivament.

Descripció de les relacions amb CriteriaCaixa i la Fundació Bancària "la Caixa"

La Fundació Bancària "la Caixa" (FBLC), CriteriaCaixa i CaixaBank mantenen un Protocol Intern de Relacions, disponible al web de CaixaBank, l'última modificació del qual es va subscriure el 2021, que regula els mecanismes i criteris de relació entre CaixaBank i FBLC i CriteriaCaixa, particularment en els àmbits següents: i) gestió de les operacions vinculades, establint mecanismes per evitar conflictes d'interès; i ii) regulació dels fluxos d'informació necessaris per al compliment de les obligacions d'informació en matèria mercantil i de supervisió.

L'última modificació del Protocol Intern de Relacions s'ha fet per adaptar-lo a l'entrada en vigor de la Llei 5/2021, de 12 d'abril, per la qual es modifica el text refós de la Llei de Societats de Capital, entre altres matèries, pel que fa al règim sobre operacions vinculades fetes per societats cotitzades, la qual cosa incideix en les operacions que es puguin fer entre CaixaBank i Societats del Grup CaixaBank, d'una banda, i la Fundació Bancària "la Caixa" i Societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa", com és el cas de Criteria, de l'altra.

CaixaBank té subscrit (com a llicenciatària) un contracte de llicència amb FBLC (com a llicenciador) per a l'ús de determinades marques i la cessió de noms de domini a Internet. Entre les marques llicenciades mitjançant aquest contracte figuren la marca "la Caixa" i el logotip estrella. Aquesta llicència de marques es va concedir l'any 2014 amb una durada indefinida. No obstant això, podrà acabar per desistiment o denúncia del llicenciador un cop transcorreguts 15 anys des de la signatura, o bé en cas que la participació d'FBLC en CaixaBank sigui inferior al 30 % del capital social i dels drets de vot de CaixaBank, o bé en cas que hi hagi un accionista amb una participació superior en CaixaBank. Per aquesta llicència, la Societat abona a FBLC un cànon revisable anualment.

FBLC va cedir gratuïtament a CaixaBank i a les societats del Grup les marques que es corresponen amb les seves denominacions socials i les relatives a productes i serveis bancaris, financers, d'inversió i assegurances, excloent-ne les que incorporin el signe gràfic "Estrella de Miró" o el signe denominatiu "la Caixa", que són objecte de la llicència. També va cedir els noms de domini utilitzats que es corresponen amb les mateixes denominacions socials.

Més enllà del que estableixen els paràgrafs anteriors, les activitats del Grup no depenen ni estan influenciades significativament per patents ni llicències comercials, contractes industrials ni nous processos de fabricació, ni tampoc per contractes mercantils o financers de caràcter especial.

42. ALTRES REQUERIMENTS D'INFORMACIÓ

42.1. MEDI AMBIENT

No hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu a causa de l'activitat del Grup i, per tant, no cal incloure cap desglossament específic en el document d'informació mediambiental (Ordre del Ministeri de Justícia JUS/616/2022, de 30 de juny). A més, no hi ha imports significatius a l'immobilitzat material al Grup que estiguin afectats per algun aspecte mediambiental.

El Grup integra el compromís amb el respecte i la protecció de l'entorn en la gestió del negoci. Els seus projectes, productes i serveis i les seves activitats no tenen impacte mediambiental directe (vegeu l'apartat corresponent a l'Informe de Gestió adjunt).

El 2022, el Grup no ha estat objecte de multes o sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental.

No hi ha imports significatius en l'immobilitzat material en el Grup que estiguin afectats per algun aspecte mediambiental.

42.2. SERVEIS D'ATENCIÓ AL CLIENT

CaixaBank disposa d'un Servei d'Atenció al Client (SAC) encarregat d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua independentment de criteri i sobre la base de la normativa de protecció de la clientela de serveis financers.

El temps mitjà de resolució durant el 2022 se situa en 11 dies naturals, mentre que el dels anys 2021 i 2020 era de 21 i 23 dies naturals, respectivament.

Reclamacions rebudes

(Nombre de reclamacions)

	2022	2021	2020
ATESES PEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT (SAC)	306.548	239.347	119.361
Servei d'Atenció al Client (SAC)	306.548	239.347	119.361
PRESENTADES DAVANT ELS SERVEIS DE RECLAMACIONS DELS SUPERVISORS	6.875	3.720	1.598
Banc d'Espanya	6.381	3.363	1.350
Comissió Nacional del Mercat de Valors	265	183	82
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	229	174	166

El nombre d'informes o resolucions emesos pels serveis d'atenció al client i els serveis de reclamacions dels supervisors és el següent:

Informes emesos per serveis d'atenció al client i serveis de reclamació de supervisors

Tipus de resolució	SAC			Banc d'Espanya			CNMV			DGS		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Favorables al reclamant	145.409	109.270	54.791	954	518	179	64	65	22	57	7	15
Favorables a l'entitat	108.470	90.166	35.085	627	483	160	64	65	19	56	3	13
Assentiments				1.507	1.158	232	91	37	6	18	1	
Altres (no admesa/sense pronunciament)	57.220	36.398	19.963	2.611	547		1			29	7	
TOTAL	311.099	235.834	109.839	5.699	2.706	571	220	167	47	160	18	28

42.3. OFICINES

Tot seguit es detallen les oficines del Grup:

OFICINES DEL GRUP

(Nombre d'oficines)

	2022	2021	2020
Espanya	4.081	4.970	3.786
Estranger	331	355	432
TOTAL	4.412	5.325	4.218

43. ESTATS DE FLUX D'EFECTIU

A continuació es detallen les principals variacions de fluxos d'efectiu, corresponents a l'exercici, segregats segons la seva naturalesa:

- Activitats d'explotació (79.875 milions d'euros): principalment s'explica per la disminució dels dipòsits de Bancs Centrals a l'epígraf de passius financers a cost amortitzat per l'amortització de TLTRO-III (65.132 milions d'euros) i increment dels actius financers a cost amortitzat (24.385 milions d'euros).
- Activitats d'inversió (164 milions d'euros): fluxos procedents de la venda de l'immoble de Castellana 51 (239 milions d'euros), compra del 81,31 % de Sa Nostra Vida (250 milions d'euros), així com vendes d'Actius financers classificats com a no corrents en venda de societats del Grup (1.182 milions d'euros) i fluxos procedents de compres i vendes d'actius tangibles i intangibles (763 milions d'euros).
- Activitats de finançament (3.984 milions d'euros): procedeix dels fluxos d'efectiu derivats de les emissions i venciments de deute (1.001 milions d'euros) i Programa de recompra d'accions (1.818 milions d'euros), així com dels dividends pagats (1.178 milions d'euros) durant l'exercici.

ANNEX 1 – PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS

(Milers d'euros)

Denominació social	Activitat	Domicili	% participació		Capital social	Reserves	Resultats	Cost de la participació directa (Net)
			Directa	Total				
Abside Capital SICAV S.A. (*)	SICAV	Madrid-Espanya	91,00	91,00	2.404	(811)	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAV	Madrid-Espanya	100,00	100,00	2.555	(798)	-	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	60	342	(57)	105
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	98.431	5.800	2.392	104.734
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	Arrendadora de trens	Barcelona-Espanya	85,00	85,00	12.720	5.906	1.893	14.300
BPI (Suisse), S.A. (1)	Gestió d'actius	Suïssa	-	100,00	3.000	4.874	1.830	-
BPI Gestão de Activos – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Portugal	-	100,00	2.500	15.323	8.131	-
BPI Vida e Pensões – Companhia de Seguros, S.A.	Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Portugal	-	100,00	76.000	74.634	12.391	-
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	2.339.932	334.084	2.060.366
Bankia Habitat, S.L.U.	Holding de participacions	Madrid-Espanya	-	100,00	755.560	(30.952)	(8.420)	-
Bankia Mediación, Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A.U.	Agència d'assegurances	Madrid-Espanya	100,00	100,00	269	77.217	2.797	75.042
BuildingCenter, S.A.U.	Tenidora d'actius immobiliaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	2.000.060	(282.803)	(163.244)	1.950.551
Caixa Capital Biomed, SCR S.A.	Societat de capital de risc	Barcelona-Espanya	91,00	91,00	1.200	(189)	1.524	894
Caixa Capital Fondos Sociedad de Capital Riesgo S.A.	Societat de capital de risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	6.656	306	3.234
Caixa Capital Micro SCR, S.A.	Societat de capital de risc	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.200	233	(7)	1.254
Caixa Capital Tic, SCR S.A.	Societat de capital de risc	Barcelona-Espanya	81,00	81,00	1.209	(5.466)	9.153	3.954
Caixa Corp, S.A.	Tenidora d'accions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	361	351	-	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Foment d'activitats financeres i emprenedores	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.007	18.246	432	17.954
CaixaBank Asset Management, SGIIC, SAU	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Madrid-Espanya	100,00	100,00	86.310	109.975	142.942	177.016
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (2)	Oficina de representació	Brasil	100,00	100,00	1.214	2.981	274	345
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendament de vehicles i béns d'equipament	Madrid-Espanya	-	100,00	10.518	40.124	14.257	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestió d'obres, manteniment, logística i compres	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	1.871	97	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financera	Madrid-Espanya	100,00	100,00	60	1.751	2.319	4.229
CaixaBank Titulización S.G.F.T., S.A.U.	Gestora de fons de titulització	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.503	1.283	2.380	6.423
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	Banca	Luxemburg	100,00	100,00	12.076	10.132	(4.690)	40.725
CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora d'institucions d'inversió col·lectiva	Luxemburg	-	100,00	150	3.948	250	-
CaixaBank Business Intelligence, S.A.U.	Desenvolupament de projectes digitals	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	100	1.199	444	1.200
Caixabank Operational Services, S.A.	Serveis especialitzats de backoffice d'administració	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	1.803	19.541	3.596	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Finançament al consum	Madrid-Espanya	100,00	100,00	135.156	1.487.941	378.647	1.602.028
Caixabank Tech, S.L.	Prestació de serveis informàtics	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	15.003	100.968	2.635	172.320
Centro de Servicios Operativos e Ingeniería de Procesos, S.L.U.	Serveis especialitzats de backoffice d'administració	Madrid-Espanya	100,00	100,00	500	14.690	333	17.886
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestació de serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	57	(18)	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crèdit hipotecari	Madrid-Espanya	100,00	100,00	5.000	70.123	(10.396)	63.987

ANNEX 1 – PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS

(Milers d'euros)

Denominació social	Activitat	Domicili	% participació		Capital social	Reserves	Resultats	Cost de la participació directa (Net)
			Directa	Total				
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestació de serveis financers i d'intermediació en el sector naval	Madrid-Espanya	76,00	76,00	3	25	(15)	2
Estugest, S.A.	Activitats de gestoria i serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	661	184	11	781
Gestión y Recaudación Local, S.L.	Gestión de Recaudación en Ayuntamientos	Granada-Espanya	-	100,00	900	1.032	234	-
Gestión y Representación Global, S.L.U.	Instrumental	Madrid-Espanya	100,00	100,00	12	2.705	(1)	2.715
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fosa d'alumini en motllos de sorra	Burgos-Espanya	100,00	100,00	7.500	21.242	1.489	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Societat gestora de crèdits hipotecaris	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	3	46.621	420	46.797
Hiscan Patrimonio II, S.A.U.	Holding de participacions	Madrid-Espanya	100,00	100,00	241.927	(10.392)	(410)	222.962
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	46.867	70.969	(88)	116.797
Imaginersgen, S.A.	Negoci digital	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	60	2.496	2.371	1.858
Inter Caixa, S.A.	Serveis	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	60	17	(5)	92
Inversiones Coridith SICAV S.A. (*)	SICAV	Madrid-Espanya	100,00	100,00	2.515	(757)	-	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	-	100,00	3	(3.050)	8	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hotels i allotjaments similars	Las Palmas-Espanya	60,00	60,00	7.898	12.131	2.772	8.618
Inversiones y Desarrollos 2069 Madrid, S.L.U., en liquidació (L)	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	6.711	(3.851)	(3.747)	115
Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.	Promoció immobiliària	Barcelona-Espanya	-	100,00	137.331	1.479.755	(134.045)	-
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguretat privada de béns i persones	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	378	1.316	58	753
Naviera Cata, S.A.	Naviliera	Las Palmas de Gran Canària-Espanya	100,00	100,00	60	28	(16)	118
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financera	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	6	438	(1)	445
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Finançament de microcrèdits i altres préstecs amb impacte social	Madrid-Espanya	100,00	100,00	90.186	287.146	25.061	90.186
OpenWealth, S.A.	Altres serveis financers, llevat d'assegurances i fons de pensions ncaa	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	120	922	(333)	1.044
Participaciones y Cartera de Inversión, S.L.	Instrumental	Madrid-Espanya	-	100,00	1.205	303	(6)	-
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialització de plataforma cashless	Barcelona-Espanya	-	100,00	100	467	(432)	-
Puertas de Lorca Desarrollos Empresariales, S.L.U., en liquidació (L)	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	10.747	(6.450)	115	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoció immobiliària especialitzada en centres comercials	Sevilla-Espanya	100,00	100,00	124.290	(3.171)	(170)	120.339
Sa Nostra Compañía de Seguros de Vida, S.A.	Assegurances de vida	Balears-Espanya	-	100,00	14.399	148.765	8.416	-
Sercapgu, S.L.	Holding de participacions	Barcelona-Espanya	100,00	100,00	4.230	(240)	(12)	632
Silc Immobles, S.A.	Explotació, gestió i administració d'immobles	Madrid-Espanya	-	100,00	40.070	96.752	(2.052)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Finançament al consum	Madrid-Espanya	-	50,00	5.000	28.781	4.364	-
Tenedora Fintech Venture, S.A.U.	Holding de participacions	Madrid-Espanya	100,00	100,00	60	1.140	236	369
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Préstecs hipotecaris	Madrid-Espanya	100,00	100,00	53.383	4.023	(38.420)	14.250

ANNEX 1 – PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS DEPENDENTS

(Milers d'euros)

Denominació social	Activitat	Domicili	% participació		Capital social	Reserves	Resultats	Cost de la participació directa (Net)
			Directa	Total				
Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L.U.	Holding de participacions	València-Espanya	100,00	100,00	4.330	109.194	(136)	113.784
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agència d'assegurances	Madrid-Espanya	-	100,00	60	3.696	203	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal	Assegurances directes de vida, reassegurances i gestió de fons de pensions	Madrid-Espanya	100,00	100,00	1.347.462	474.510	758.593	2.534.688
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialització de productes	Barcelona-Espanya	-	100,00	60	1.894	36.547	-

(L) Societats en liquidació.

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Franc suís (milers).

(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler (milers).

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Nota: Addicionalment a les societats exposades en el detall de l'Annex, el Grup manté una participació en el 100 % del capital social de les societats següents que estan inactives: Cestainmob, S.L.U.; GDS Grupo de Servicios I, S.A.; Tot Caixa, S.A.; Web Gestión 1, S.A.; Web Gestión 2, S.A.; Web Gestión 3, S.A.; Web Gestión 4, S.A.; Cartera de Participaciones SVN, S.L.; Web Gestión 7, S.A.; Gestión Global de Participaciones, S.L.U.; Inmogestión y Patrimonios, S.A., Valoración y Control, S.L. i Telefónica Renting, S.A. Les societats següents participades pel Grup al 100 % del capital social també es troben actualment en liquidació: Inmobiliaria Piedras Bolas, S.A. de C.V.; Playa Paraíso Maya, S.A. de C.V.; Inmacor Desarrollos, S.A. de C.V.; Proyectos y Desarrollos Hispanomexicanos, S.A. de C.V.; Grand Coral Property and Facility Management, S.A., de CV; Tubespa, S.A., Costa Eboris, S.L.U. y Encina de los Monteros, S.L.U. Així mateix, la societat té com a societat dependent la participada Habitat Dos Mil Dieciocho, S.L. que actualment estan en liquidació. Finalment, CaixaBank així com altres societats participades del Grup CaixaBank són entitats mancomunades participants en el Servei de Prevenció Mancomunat del Grup "La Caixa".

ANNEX 2 - PARTICIPACIONS DE CAIXABANK EN ACORDS I NEGOCIS CONJUNTS DEL GRUP

(Milers d'euros)

Denominació social	Activitat	Domicili	% participació		Actiu	Passiu	Ingressos ordinaris	Capital social	Reserves	Resultats	Resultat integral total	Cost de la participació directa (Net)	Dividends meritats per la participació total
			Directa	Total									
Cosec – Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Assegurances de crèdit	Portugal	-	50,00	143.391	93.551	21.737	7.500	37.980	7.936	7.936	-	-
Inversiones Alaris, S.L. En liquidació (L)	Tinença de valors	Barcelona-Espanya	33,00	67	7.695	2.369	-	11.879	(6.607)	55	55	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Mitjans de pagament	Barcelona-Espanya	-	50	1.629	88	1.721	60	1.233	248	248	-	-

(L) Societats en liquidació.

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Nota: A més, la societat té influència significativa en la societat participada Royactura, S.L., que es troba actualment en liquidació.

ANNEX 3 – PARTICIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP

(Milers d'euros)

Denominació social	Activitat	Domicili	% participació		Actiu	Passiu	Ingressos ordinaris	Capital social	Reserves	Resultats	Resultat integral total	Cost de la participació directa (Net)	Dividends meritats per la participació total
			Directa	Total									
Ape Software Components, S.L.	Activitats de programació informàtica	Barcelona-Espanya	-	25,00	3.423	3.310	2.833	12	373	(271)	(271)	-	-
Arrendadora Ferroviaria, S.A.	Arrendadora de trens	Barcelona-Espanya	54,00	54,00	191.495	192.013	72.820	60	(592)	13	13	-	-
BIP & Drive, S.A. (*)	Mitjans de telepeatge	Madrid-Espanya	-	25,00	23.731	6.404	16.006	4.613	9.002	3.712	3.712	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (1)	Banca	Moçambic	-	36,00	193.190.402	167.112.959	2.817.146	10.000.000	10.289.535	6.128.215	6.128.215	-	-
Bizum, S.L.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	24,00	15.325	9.243	43.835	2.346	1.659	2.077	2.077	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., LTD (2)	Finançament d'automòbils	Xina	-	23,00	2.769.057	1.040.803	157.729	1.600.000	128.234	20	20	-	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	20,00	843.050	395.893	520.819	4.625	358.225	84.307	84.307	-	20.240
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Assegurances	Portugal	-	35,00	1.367.774	1.244.748	477.547	39.545	90.938	34.358	34.358	-	-
Concessia, Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A.	Construcció i explotació d'infraestructures	Madrid-Espanya	24,00	32,00	14.480	92	-	17.249	(748)	(2.112)	(2.112)	878	-
Coral Homes, S.L.	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	-	20,00	2.612.631	100.784	668.500	270.774	2.288.484	(47.410)	(47.410)	-	-
Drembul, S.L.	Promoció immobiliària	Logronyo-Espanya	22,00	47,00	36.925	6.770	3.506	30	24.244	(1.322)	(1.322)	3.179	-
Girona, S.A.	Holding de participacions	Girona-Espanya	34,00	34,00	5.642	110	697	1.200	4.306	26	26	1.642	-
Global Payments Moneytopay, E.D.E., S.L.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	-	49,00	175.574	143.534	16.473	1.367	25.629	5.043	5.043	-	1.526
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation,	Sistemes de pagament	Luxemburg	-	45,00	42.810	38	-	14	42.804	(45)	(45)	-	-
Gramina Homes, S.L.	Serveis immobiliaris	Madrid-Espanya	-	20,00	385.659	16.545	46.164	27.626	343.827	(2.339)	(2.339)	-	-
Guadapelayo, S.L., en liquidació (L)	Promoció immobiliària	Madrid-Espanya	-	40,00	312	5.102	-	1981	(6.718)	(53)	(53)	-	-
IT Now, S.A.	Serveis relatius a projectes tecnològics-informàtics	Barcelona-Espanya	39,00	49,00	133.218	124.625	257.090	3.382	3.429	1.782	1.782	1.323	-
Ircio Inversiones, S.L., en liquidació (L)	Promoció immobiliària	Burgos-Espanya	35,00	35,00	6	-	1.367	10.896	(9.770)	(1.121)	(1.121)	49	-
Justinmind, S.L.	Desenvolupament de sistemes informàtics	Barcelona-Espanya	-	17,00	889	690	558	5	464	(280)	(280)	-	-
Murcia Emprende Sociedad de Capital Riesgo, S.A.	Societat de capital de risc	Múrcia-Espanya	29,00	29,00	3.945	57	-	2.557	(602)	1.925	1.925	600	-

ANNEX 3 – PARTICIONS DE CAIXABANK EN SOCIETATS ASSOCIADES DEL GRUP

(Milers d'euros)

Denominació social	Activitat	Domicili	% participació		Actiu	Passiu	Ingressos ordinaris	Capital social	Reserves	Resultats	Resultat integral total	Cost de la participació directa (Net)	Dividends meritats per la participació total
			Directa	Total									
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Explotació i gestió parc científic	Còrdova-Espanya	16,00	36,00	28.164	20.342	788	23.422	(18.133)	(1.301)	(1.301)	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Altres serveis relacionats amb les tecnologies de la informació i la telecomunicació	Barcelona-Espanya	26,00	26,00	2.440	294	2.202	291	1.813	42	42	105	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	25,00	121.131	41.919	148.414	5.815	67.374	6.022	6.022	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Assegurances no de vida	Madrid-Espanya	-	50,00	6.078.151	4.188.263	3.966	469.670	1.020.118	400.800	345.392	-	136.924
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	41,00	80.994	52.956	3.181	16.372	9.999	1.667	1.667	-	-
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Mitjans de pagament	Madrid-Espanya	-	21,00	376.593	369.202	8.901	240	4.647	2.504	2.504	-	-
Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.	Entitat de pagament	Madrid-Espanya	27,00	27,00	13.187	3.083	10.804	512	7.449	2.142	2.142	2.012	269
Societat Catalana per a la Mobilitat, S.A.	Desenvolupament i implantació del projecte T-mobilitat	Barcelona-Espanya	17,00	17,00	141.577	123.009	13.059	13.823	(847)	223	223	1.846	-
TFP, S.A.C. (5)	Factoring	El Perú	16,00	16,00	23.021	2.863	9.733	6.000	8.828	5.330	5.330	920	352
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-Espanya	20,00	20,00	79.732	62.627	12.696	5.109	1.740	10.257	10.257	2.525	1.733
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (4)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	309.389	273.731	50.273	5.000	(90)	30.748	30.748	2.029	1.328
Telefónica Factoring Colombia (3)	Factoring	Colòmbia	16,00	16,00	411.551.875	398.158.982	13.176.079	4.000.000	2.125.218	7.267.675	7.267.675	543	333
Unicre – Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Emissió de targetes	Portugal	-	21,00	452.219	312.655	198.949	10.000	97.239	26.631	26.631	-	-
Zone2Boost, S.L.	Holding per a adquisició de negocis	Barcelona-Espanya	-	40,00	2.786	39	130	3	3.272	(528)	(528)	-	-

(L) Societats en liquidació.

(*) Societats considerades com a actius no corrents en venda.

(1) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Metical de Moçambic (milers).

(2) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Renmimbi (milers).

(3) Totes les dades, llevat del cost, estan expressades en moneda local: Pesos colombians (milers).

(4) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Real brasiler.

(5) Totes les dades llevat del cost estan expressades en moneda local: Sol peruà (milers).

Nota: La informació de les societats que no cotitzen en Borsa correspon a les últimes dades disponibles (reals o estimades) en el moment de redactar aquesta Memòria.

Nota: Addicionalment, la societat té una influència significativa en la societat participada Chimparra, A.I.E. que està actualment en liquidació.

ANNEX 4 – NOTIFICACIONS SOBRE ADQUISICIÓ I VENDA DE PARTICIPACIONS EN EL CAPITAL EN L'EXERCICI 2022

(Article 155 de la Llei de Societats de Capital i article 125 del Text Refós de la Llei del Mercat de Valors).

El dia 27 de juny del 2022 es va registrar a la CNMV la comunicació de CaixaBank, S.A. en què s'informava de l'acord de compra assolit amb Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (CASER) perquè la filial de CaixaBank, VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros (VidaCaixa) adquirís el 81,31 % del capital social de Sa Nostra, Compañíaa de Seguros de Vida, SA (Sa Nostra Vida), per 262 milions d'euros.

En data 30 de setembre de 2022, es va registrar a la CNMV la comunicació de CaixaBank per mitjà de la qual s'informava que, en el context d'un equity swap existent sobre un 1,952 % de la seva participació de 4,495 % en Telefónica SA («TEF»), es va decidir liquidar parcialment aquest swap mitjançant l'entrega d'un 1 %, en data de liquidació 4 d'octubre de 2022. La participació en TEF es va veure, per tant, reduïda a un 3,495 %.

ANNEX 5 – INFORME BANCARI ANUAL

En compliment del que disposa l'article 87 de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, les entitats de crèdit tenen l'obligació de publicar, especificant per països on estiguin establertes, determinada informació en base consolidada corresponent a l'últim exercici tancat. En virtut del que s'ha exposat, a continuació es detalla la informació requerida:

- **Denominació, naturalesa i ubicació geogràfica de l'activitat**

  A la Nota 1.1 dels Comptes Anuals consolidats del Grup CaixaBank es detalla la denominació, naturalesa i ubicació geogràfica de l'activitat.

  Als Annexos 1, 2 i 3 dels Comptes Anuals consolidats del Grup CaixaBank es detallen les entitats dependents, negocis conjunts i associades, respectivament, que configuren el Grup CaixaBank.

  A l'Annex 4 s'informa de les notificacions sobre adquisició i venda de participacions en el capital durant l'exercici 2022, d'acord amb l'article 155 de la Llei de societats de capital i l'article 125 del text refós de la Llei del mercat de valors.

- **Volum de negoci**

  CaixaBank, SA està establerta a Espanya i disposa de 7 sucursals a l'estranger (10 oficines), concretament a Polònia, el Marroc (3 oficines), el Regne Unit, Alemanya, França, Portugal (2 oficines) i Itàlia.

  Addicionalment CaixaBank disposa de 17 oficines de representació a través de les quals no efectua activitat bancària sinó que informa dels serveis de l'Entitat en les 16 jurisdiccions següents: Algèria, Austràlia, Brasil, Xina (3), Xile, Colòmbia, Egipte, Unió dels Emirats Àrabs, Estats Units d'Amèrica del Nord, Índia, Turquia, Perú, Singapur, Sud-àfrica i Canadà.

  Banco BPI disposa de 323 oficines a Portugal i 1 oficina a Suïssa.

  A continuació es mostra el volum de negocis de l'activitat per països, en base consolidada:

Informació geogràfica: distribució dels ingressos ordinaris procedents de clients*

(Milions d'euros)

	Negoci bancari i d'assegurances			BPI			Centre corporatiu			Total Grup CaixaBank		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Espanya	14.826	13.074	11.041				59	85	62	14.885	13.159	11.103
Portugal	167	124	110	951	811	742				1.118	935	852
Polònia	93	19	20							93	19	20
Marroc	14	11	9							14	11	9
Regne Unit	77	30	30							77	30	30
Alemanya	66	32	17							66	32	17
França	62	28	18							62	28	18
Angola							103	112	31	103	112	31
Resultats posada en equivalència**							43	145	84	43	145	84
Resta	21	20		7	8	8				28	28	8
TOTAL INGRESSOS ORDINARIS	15.326	13.338	11.245	958	819	750	205	342	177	16.489	14.499	12.172

(*) Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup CaixaBank, determinats d'acord amb la Circular 5/2014 del Banc d'Espanya:

1. Ingressos per interessos
2. Ingressos per dividends
3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació
4. Ingressos per comissions
5. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
6. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets
7. Guanys o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets
8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats, nets
9. Guanys/pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets
10. Altres ingressos d'explotació
11. Ingressos d'actius emparats per contractes d'assegurances i reassegurances

(**) de participacions associades internacionals i d'altres. Correspon, principalment, als resultats de la posada en equivalència de les participacions en entitats associades internacionals, principalment Erste Group Bank (Àustria, fins al novembre de 2021) i Banco Comercial e de Investimento (Moçambic).

■ Plantilla a temps complet per països

La plantilla a temps complet, distribuïda per països, és la següent:

Plantilla a temps complet per països

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Espanya	39.825	44.912	30.421
Portugal	4.570	4.649	4.783
Polònia	21	21	20
Marroc	29	28	27
Regne Unit	25	18	16
Alemanya	18	14	12
França	23	14	11
Suïssa	17	16	19
Resta de països – Oficines representació	97	90	77
TOTAL PLANTILLA A TEMPS COMPLET	44.625	49.762	35.386

■ Resultat brut abans d'impostos

El Resultat brut abans d'impostos en base consolidada de l'exercici 2022 puja a 4.326 milions d'euros (5.315 i 1.600 milions d'euros en els exercicis 2021 i 2020, respectivament), que inclou els ingressos ordinaris procedents de les sucursals detallades al punt b) anterior.

- **Impostos sobre el resultat**

  La despesa neta per impost sobre el resultat en base consolidada de l'exercici 2022 puja a (1.179) milions d'euros (88 i 219 milions d'euros en els exercicis 2021 i 2020, respectivament), tal com es presenta en el compte de pèrdues i guanys consolidat dels comptes anuals.

  Els pagaments per impostos sobre resultats efectuats durant l'exercici 2022 han pujat a 395 milions d'euros, dels quals 355 milions d'euros s'han pagat a Espanya, 15 milions d'euros a Portugal, 8 milions d'euros al Regne Unit, 7 milions d'euros a França, 4 milions d'euros a Alemanya, 3 milions d'euros a Polònia, 2 milions d'euros al Marroc, 0,5 milions d'euros a Suïssa i 0,4 milions d'euros a Luxemburg.

  Els impostos sobre beneficis efectivament pagats en l'exercici en cada jurisdicció inclouen les liquidacions definitives derivades dels pagaments a compte i retencions ingressades, minorades al seu torn en les devolucions cobrades per l'impost sobre beneficis en l'exercici corrent. A més, s'integra el resultat de les liquidacions per actes d'inspecció que hagin estat efectives en aquest exercici.

  Tots els ingressos ordinaris obtinguts pel Grup CaixaBank són objecte de tributació.

  L'import dels pagaments de caixa de l'impost de societats no correspon amb l'import de la despesa per impost sobre beneficis registrat en el compte de pèrdues i guanys consolidat. La causa principal d'aquesta divergència radica en la diferent imputació temporal de les partides que conformen el criteri de meritació i el de caixa en relació amb l'impost sobre beneficis.

- **Subvencions i ajudes públiques rebudes**

  Durant l'any 2022, el Grup ha rebut les subvencions o ajudes públiques següents:

  - Subvenció del Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme, a través de la gerència del sector naval, en concepte d'ajudes per a la construcció naval per un import de 3,4 milions d'euros.
  - Subvenció de la Fundació Estatal per a la Formació en l'Ocupació per complir determinades condicions requerides en els cursos de formació a empleats, per un import de 3,7 milions d'euros.
  - Subvenció de la Generalitat Valenciana per la instal·lació de caixers en determinades zones, per un import d'1 milió d'euros.

- **Indicadors i ràtios**

  Els indicadors i ràtios rellevants s'indiquen a l'apartat «08 Accionistes i Inversors – Evolució de resultats» de l'Informe de Gestió de l'exercici 2022. El rendiment sobre actius de l'exercici 2022, calculat com el quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1, després d'impostos registrat en fons propis) i els actius totals mitjans, dels últims dotze mesos, ha estat 0,4 %, 0,8 % (0,3 % sense considerar els extraordinaris de la fusió) en l'exercici 2021 i 0,3 % el 2020.

Informe de Gestió

)21-2022

→ Document interactiu

CaixaBank



_Índex

01
La Nostra Identitat

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

02
Estratègia corporativa i materialitat

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

03
Govern Corporatiu

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

04
Gestió del risc

Gestió del risc _PÀG. 154
Reputació _PÀG. 181

05
Model de creació de valor

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

06
Clients

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

07
Persones i cultures

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

08

Accionistes i inversors

Evolució dels resultats _PÀG. 303

Evolució de l'activitat _PÀG. 317

Liquiditat i estructura de finançament _PÀG. 320

Gestió del capital _PÀG. 322

Dades rellevants del grup _PÀG. 324

Ratings _PÀG. 326

Remuneració a l'accionista _PÀG. 327

Diàleg amb accionistes i inversors _PÀG. 328

09

Societat

Inclusió financera _PÀG. 331

Acció social _PÀG. 353

Gestió de proveïdors _PÀG. 363

Diàleg amb la societat _PÀG. 366

10

Medi ambient i clima

Bons verds _PÀG. 368

Canvi climàtic _PÀG. 369

Pla de Gestió Ambiental _PÀG. 374

11

EINF

Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomía _PÀG. 386

Reglament de Taxonomia i Actes Delegats _PÀG. 394

Global Reporting Initiative (GRI) _PÀG. 396

Sustainability Accounting Standards Board (SASB) _PÀG. 408

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) _PÀG. 412

UNEPFI _PÀG. 415

Objectius de Desenvolupament Sostenible _PÀG. 441

12

Glossari i estructura del Grup

Criteris i abast de l'informe _PÀG. 445

Informació no financera _PÀG. 446

Informació financera _PÀG. 450

Estructura del Grup _PÀG. 459

13

Annexos

Informe de verificació independent _PÀG. 461

Informe Anual de Govern Corporatiu (IAGC) _PÀG. 462

Informe Anual de les Remuneracions dels Consellers (IARC) _PÀG. 548

Principals Incidenciès Adverses (PIAS) _PÀG. 606



_Avís Legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i el seu objectiu no és prestar un servei d'assessorament financer o l'oferta de venda, intercanvi, adquisició o invitació per adquirir qualsevol mena de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, CaixaBank, o l'Entitat) o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. La informació continguda en aquesta presentació està subjecta a la resta d'informació pública disponible i s'ha de tractar com a complement d'aquesta. La informació fa referència a Grup CaixaBank, quan les dades o la resta de la informació tinguin un perímetre diferent, s'especificarà. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública que contingui la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

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

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, resultats futurs o comportament i preu de l'acció (inclòs el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. Addicionalment, cal tenir en compte que aquest document s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat que mantenen CaixaBank i, si escau, la resta d'entitats integrades al Grup CaixaBank, i inclou certs ajustos i reclassificacions que tenen l'objectiu d'homogeneïtzar els principis i criteris que segueixen les societats integrades amb els de CaixaBank, per la qual cosa pot ser que les dades que conté aquesta presentació no coincideixin, en alguns aspectes, amb la informació financera que publica l'Entitat.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diversos desglossaments que se'n mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, per bé que s'han elaborat d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (les NIIF, que també es coneixen com a IFRS (International Financial Reporting Standards), per les seves sigles en anglès) que va adoptar la Unió Europea mitjançant Reglaments Comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol i les seves modificacions posteriors. En la seva preparació s'han pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Respecte a les dades que proporcionen tercers, ni CaixaBank ni cap dels seus administradors, directors o empleats garanteix o dona fe, ni explícitament ni implícitament, que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, ni està obligat a mantenir-los actualitzats degudament ni a corregir-los en cas de detectar qualsevol carència, error o omissió. Així mateix, en la reproducció d'aquests continguts per qualsevol mitjà, CaixaBank pot introduir-hi les modificacions que consideri convenients, pot ometre parcialment o totalment qualsevol dels elements d'aquesta presentació i, en cas de discrepància amb aquesta versió, no n'assumeix cap responsabilitat. El que s'exposa en aquesta declaració ho han de tenir en compte totes les persones o entitats que puguin haver d'adoptar decisions o elaborar o difondre opinions relatives a valors que hagi emès CaixaBank i, en particular, els analistes i inversors que treballin amb aquesta presentació. Tots estan convidats a consultar la documentació i informació pública que comunica o registra CaixaBank davant de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). En particular, s'adverteix que aquest document conté informació financera no auditada.

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

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

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

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

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

_Carta del President



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

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

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

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

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

Des del punt de vista de la nostra entitat, l'any 2022 ha estat molt important, ja que ha estat l'exercici en què **hem conclòs amb gran èxit el procés d'integració de la fusió més important de la història del nostre país**, alhora que hem construït les bases per dur a terme l'objectiu últim de la nostra fusió, que és liderar la transformació del sector financer. I ho volem dur a terme amb un model de fer banca diferencial, molt inclusiu i molt proper per a les famílies i empreses, i també per a la societat a què servim.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Proximitat que es fa més viva en els col·lectius vulnerables en els quals tenim més impacte social, amb iniciatives úniques com MicroBank, referent europeu en microfinances; Dualiza, la nostra fundació per donar suport a la formació professional dual, o en matèria d'habitatge, amb el nostre parc d'habitatges en lloguer social.

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

José Ignacio Goirigolzarri

President

_Carta del Conseller Delegat



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

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

Finalitzada la integració, avui som el grup financer de referència a Espanya i Portugal, amb la vocació i la capacitat de prestar a més de 20 milions de clients un servei financer i assegurador inclusiu, de qualitat i d'espectre amplíssim. Per fer-ho hem continuat avançant en especialització per segments, models de servei i digitalització, de manera que avui podem oferir el màxim valor i proximitat al cost més eficient.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Gonzalo Gortázar Rotaeche

Conseller delegat



01 La nostra identitat

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

CaixaBank



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

_Presentació del Grup CaixaBank

CaixaBank és un grup financer amb un model de **banca universal socialment responsable amb visió a llarg termini**, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització.

Que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment i assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i que gaudeix d'un posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

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



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

_Impacte a la Societat

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

Ho fem amb:

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

Contribuïm al progrés de la societat

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



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

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

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

_CaixaBank el 2022

_Clients

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



Banc #1 a Espanya amb una sòlida posició a Portugal

20,2 M → De clients

18,3 M → Espanya

1,9 M → Portugal

592.234 M€ → D'actius totals

609.133 M€ → Recursos de clients

361.323 M€ → Crèdit a la clientela, brut

>PLATAFORMA OMNICAL QUE APOSTA CONTÍNUAMENT PER LA INNOVACIÓ

4.081 → Oficines a Espanya i **11.608 caixers**

2,1 M → Clients *Top Heavy Users*[1] a Espanya

92 % → Dels ciutadans espanyols tenen una oficina o agent al seu municipi

11,2 M → De clients digitals a Espanya

324 → Oficines a Portugal i **1.339 caixers**

0,9 M → De clients digitals a Portugal

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

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

>QUOTES DE MERCAT

Espanya

24,0 % → Crèdits a llars i empreses

25,6 % → Hipoteques

23,9 % → Crèdit a empreses

30,7 % → Targetes de crèdit

24,8 % → Dipòsits de llars i empresa

24,5 % → Fons d'inversió

34,0 % → Plans de pensions[1]

23,2 % → Assegurances de vida-risc

Portugal

11,5 % → Crèdits a llars i empreses

13,8 % → Hipoteques

11,0 % → Crèdit a empreses

12,5 % → Assegurances de vida-risc[2]

10,9 % → Dipòsits de llars i empreses

11,6 % → Fons d'inversió[2]

>CAIXABANK

- Millor Banc a Espanya 2022 i Millor Banc a Europa Occidental 2022 segons Global Finance.
- Millor banc en finançament sostenible a Espanya 2022.
- Millor Banc a Espanya 2022 segons Euromoney.
- Millor Banc per a la responsabilitat a Europa Occidental 2022.

>BPI

- Millor banc de l'any a Portugal 2022 The Banker.
- Millor Banc a Portugal el 2022 Euromoney.



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

[2] *Dades de novembre de 2022.*

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

_Accionistes i inversors

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



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

>REMUNERACIÓ A L'ACCIONISTA

55 %
→ *Pay-out* efectiu el 2022[2]

0,2306 €
→ Dividend per acció[1]

50 %-60 %
→ *Pay-out* objectiu 2023

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

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

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

11.997 M€
→ Ingressos *Core* **+5,8%** (en base comparable)

9,8 %
→ ROTE

>SÒLIDA POSICIÓ DE CAPITAL

12,8 %
→ CET1

17,3 %
→ Capital total

25,9 %
→ MREL

>MILLORA EN LES MÈTRIQUES DE QUALITAT CREDITÍCIA

2,7 %
→ Ràtio de morositat

74 %
→ Cobertura de la morositat

0,25 %
→ Cost del risc 12 mesos

>SOBRADA LIQUIDITAT

139.010 M€
→ Actius líquids totals

194 %
→ *Liquidity Coverage Ratio* (puntual)

142 %
→ *Net Stable Funding Ratio* (NSFR) (puntual)

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

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

_Persones i cultura

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

44.625 Empleats Grup CaixaBank

56,5 % → Dones

43,5 % → Homes

99,5 % → Contractes indefinits

45,8 anys → Edat mitjana

17,9 anys → Antiguitat mitjana

>COMPROMÍS AMB LA DIVERSITAT

41,8 % → De dones en posicions directives[1]

1,1 % → Bretxa salarial de gènere

578 → Treballadors amb discapacitat

>APOSTANT PER LA FORMACIÓ I L'ATRACCIÓ DEL TALENT

70,2 hores → De formació per empleat

15,1 M€ → D'inversió en formació

CaixaBank ha renovat el 2022 **per dotzè any consecutiu.**

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

Top Employer

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

>COMPENSACIÓ PER A LA RETENCIÓ DEL TALENT

La Política General de Remuneracions està vinculada als riscos ASG

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



4,08 % → Rendibilitat a 5 anys del Pla de Pensions d'Empleat

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

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

_Societat

> Maximitzar a l'aportació a l'economia.

> Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn.

> Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents.

>APORTACIÓ AL PIB

1,00 %

13.323 M€
→ D'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

17 %
→ Valor Afegit Brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

0,42 %

1.000 M€
→ D'aportació directa i indirecta al PIB portuguès

7 %
→ Valor Afegit Brut del BPI sobre el sector financer i d'assegurances

>FINANÇAMENT I INVERSIÓ AMB IMPACTE

1.000 M€
→ **De bons socials** propis emesos el 2022

>47.000 M€
→ **Patrimoni gestionat** amb qualificació alta de sostenibilitat segons el SFDR (articles 8 i 9) a Espanya [4]

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



- **1.894 M€** De tributs pagats
- **1.778 M€** De tributs recaptats de tercers[2]
- **740 M€** Altres aportacions[3]

>IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA



62.928
→ Espanya



6.068
→ Portugal

Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors[1]

1.016 M€
→ En microcrèdits i altres finances **amb impacte social**

5.876
→ **Nous negocis** iniciats amb el suport a emprenedors

>COMPROMESOS AMB LA SOCIETAT

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

> 1.233 gestors especialitzats amb dedicació exclusiva.

> Reforç amb 1.882 persones en oficines per a l'atenció personal.

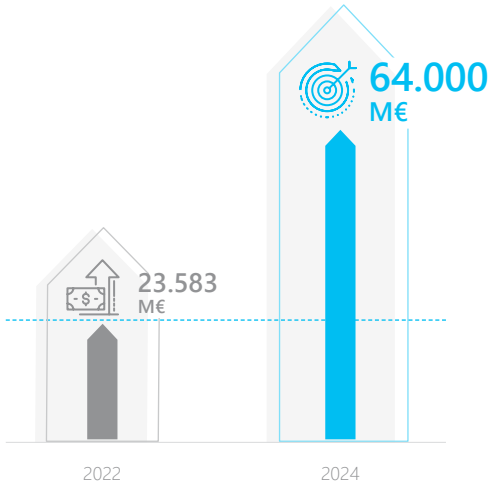
[1] CaixaBank Research, a partir del valor de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional de Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.
[2] Tributs recaptats de tercers derivats de la seva realció econòmica amb CaixaBank.
[3] Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits, Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal), Contribució al Fons Únic de Resolució i Prestació Patrimonial DTA monetitzables.
[4] Segons el Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector dels serveis financers (SFRD).

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

_Medi ambient i clima

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

>FINANÇAMENT MEDIAMBIENTAL SOSTENIBLE



23.583 M€
→ Mobilització de finances sostenibles

- **8.074 M€** → Finançament verd
- **1.016 M€** → Finançament social
- **11.543 M€** → Finançament sostenible vinculat a variables de sostenibilitat
- **2.950 M€** → Intermediació sostenible



Negoci a Portugal - Banco BPI

2.185 M€
Mobilitzats el 2022

4.000 M€
→ D'objectiu de mobilització de finances sostenibles (2024)

REFINITIV reconeix CaixaBank a la seva league table com:

- **16è** → Banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*
- **3r** → 3 Banc d'EMEA[1] – *Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg reconeix CaixaBank a la seva league table com:

- **13è** → Banc a nivell global – *Top Tier Green Use of Proceeds*
- **1r** → Banc de EMEA[1] nivell *Top Tier Green Use of Proceeds*

2.000 M€
→ De bons verds propis emesos el 2022

>ELS NOSTRES COMPROMISOS

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

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

_Renovació i ampliació de certificacions i promoció de l'eficiència

EMAS VERIFICERET MILJØLEDELSE · ISO 50001 · ISO 14001

[1] *Europa, Orient Mitjà i Àfrica.*

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

_Fets rellevants de l'exercici

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

Gener

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

Febrer

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

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

Març

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

Abril

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

Maig

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

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

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

Juny

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

Juliol

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

Agost

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

Setembre

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

Octubre

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

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

Novembre

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

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

Desembre

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

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

_Adhesions i aliances

>TRANSVERSALS ASG

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Càtedra BPI / Fundació "la Caixa" en finances responsables

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

→ Volen assegurar que es destini prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).

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

→ Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està present al patronat i al Consell Assessor (2011).

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

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

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

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

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

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

** Adhesió de Bankia, integrada a CaixaBank .*

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

>AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

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

Net Zero Asset Owners Alliance

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

Compromís col·lectiu per a l'acció climàtica

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

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

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

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

EQUATOR PRINCIPLES

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

Climate Action 100+

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

POSEIDON PRINCIPLES

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

Grupo Español Crecimiento Verde

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

Cátedra AgroBank

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

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

>GOVERNANÇA

closingap

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

In support of WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

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

TARGET GENDER EQUALITY

→ El promou el Pacte Mundial de les Nacions Unides amb l'objectiu d'augmentar la representació de les dones als consells d'administració de les empreses i als llocs de direcció executiva (2020).

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



>SOCIAL

Fundación "la Caixa"

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

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion

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

advance
A stewardship initiative for human rights and social issues

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

funcas educa

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

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

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

→ Promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses. MicroBank (2008).

EUROPEAN INVESTMENT FUND

→ La seva missió principal és donar suport a les microempreses i les petites i mitjanes empreses europees (PIMES) per ajudar-les a accedir al finançament (2018).

CEB

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

>GOVERNANÇA

REDI

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

APWG

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





02 Estratègia corporativa i materialitat

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

CaixaBank



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

_Entorn

_Entorn econòmic

_Evolució global i eurozona

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



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

EUA va exhibir un avenç del PIB molt moderat (2,1 %), i fins i tot hi va haver lleus contraccions en alguns trimestres, mentre que, a l'eurozona, el PIB va créixer per sobre d'un 3 % (per bé que amb marcades disparitats entre països), igual que la Xina, encara que en aquest últim cas el registre va ser notablement inferior al que s'esperava, a causa de l'aplicació de la política covid-zero i l'encadenament de confinaments, a més del declivi del sector immobiliari, ambdós factors amb aspectes de continuïtat el 2023.

De cara als pròxims trimestres, **es pot esperar una desacceleració més gran de l'activitat mundial**, llastada per l'elevada incertesa, l'erosió del poder adquisitiu de les rendes derivada del repunt de la inflació, el deteriorament de la confiança i la transmissió de l'enduriment de la política monetària. No obstant això, el refredament de la demanda global, juntament amb la millora en els colls d'ampolla, hauria d'afavorir una reducció de la inflació i, en conseqüència, facilitar la fi de l'enduriment monetari, encara que es preveu que els tipus continuaran en nivells alts. Així, després d'un hivern difícil, el 2023 l'economia mundial hauria d'anar de menys a més. Amb tot, **l'entorn és molt incert i hi ha riscos rellevants de més debilitat de l'activitat**, de més persistència en la inflació o d'un tensionament monetari més important. En aquest context serà clau el que ocorri amb: (i) la persistència del xoc sobre els preus energètics; (ii) els efectes de segona ronda sobre la inflació; (iii) l'ancoratge de les expectatives d'inflació; (iv) l'alineació de la política fiscal amb l'objectiu monetari de refredar la demanda; i (v) l'efectivitat de l'enduriment monetari efectuat.

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

Gir en la **política monetària del BCE.**

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

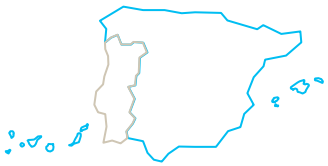
De cara a esquivar els mesos d'hivern i evitar episodis de racionament d'energia, **la CE va recomanar mesures d'estalvi d'energia**, alhora que va obligar que les reserves de gas arribessin al 90 % de la seva capacitat d'emmagatzematge total al novembre. Aquest repte es va complir folgadament, cosa que permetrà afrontar l'hivern amb una mica més de tranquil·litat. En aquest context, l'economia de l'eurozona es va comportar millor que el que s'esperava fins al tercer trimestre, gràcies a l'impuls que va suposar l'aixecament de restriccions per la COVID. Tanmateix, el deteriorament de la confiança empresarial i de les llars apunta a caigudes moderades a l'activitat en el tram final de 2022 i començaments de 2023, més voluminoses a Alemanya i Itàlia, dues de les grans economies més exposades al gas rus. Malgrat la parada de final d'any, el PIB de l'Eurozona va créixer un 3,5 % el 2022. Es plantegen més cauteles de cara a 2023, quan es preveu que l'eurozona creixi amb prou feines un 0,5 %.

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



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

_Evolució a Espanya



Resiliència del mercat laboral espanyol el 2022.

El comportament de l'economia espanyola durant el 2022 va estar condicionat per l'aixecament de les restriccions per controlar la pandèmia, cosa que va afavorir la reactivació del turisme internacional i, d'altra banda, per l'esclat de la guerra a Ucraïna, la recrudescència de la crisi energètica, l'accentuació de les pressions inflacionistes i la pujada dels tipus d'interès. En un entorn marcat per una elevada incertesa, l'activitat es va alentir durant la segona part de l'any, afectada pel debilitament de la despesa de les famílies davant dels seus efectes en la capacitat adquisitiva del repunt de la inflació i dels tipus d'interès. No obstant això, l'economia va superar amb relatiu èxit un any convuls i, gràcies a l'escassa dependència del gas rus i a l'elevada capacitat de regasificació de gas natural liquat, l'impacte de la crisi va ser menor que en altres grans economies europees. A més, l'excés d'estalvi que havien acumulat les famílies durant la pandèmia i les mesures fiscals i regulatòries que es van posar en marxa van permetre esmorteir parcialment l'impacte de l'encariment de l'energia. Així, en el conjunt de l'any, el PIB va créixer un 5,5 %, tot i que al tancament de l'exercici encara se situava un 0,9 % per sota del nivell prepandèmia (quart trimestre de 2019).

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

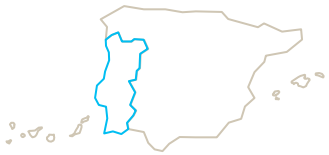
Per part seva, la inflació, després de marcar un màxim del 10,8 % el juliol, es va anar moderant en el tram final de l'any gràcies a la correcció dels preus de l'energia, fins a tancar el desembre en un 5,7 %, cosa que va suposar una mitjana anual del 8,4 %. Tanmateix, la inflació subjacent va continuar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

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



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

_Evolució a Portugal



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

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

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

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

_Entorn regulatori

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

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

CaixaBank no contracta serveis directes de *lobby* o representació d'interessos per posicionar-se davant de les autoritats, sinó que, en general, comparteix les seves opinions a través de diverses associacions per intentar consensuar la posició del sector, la indústria, sense detriment que, en casos específics, es transmetin missatges propis directament als reguladors i les autoritats públiques.

El **Comitè de Regulació de CaixaBank** és l'òrgan responsable del seguiment de l'entorn regulatori i de la fixació de posicions en relació amb els desenvolupaments de polítiques públiques de rellevància per a l'entitat i el sistema financer. Es basa en les anàlisis internes de les propostes regulatòries per identificar possibles efectes negatius o impactes que puguin ser desproporcionats en relació amb l'objectiu regulatori. Un cop s'han analitzat les propostes, el Comitè decideix l'estratègia regulatòria que es canalitzarà a través de les associacions o transmetrà directament la mateixa institució.

La relació amb els partits polítics i les autoritats públiques estan subjectes al Codi Ètic i Principis d'Actuació i la Política Anticorrupció de CaixaBank, sent aquests dos elements essencials per configurar la participació en els processos regulatoris.

El Codi Ètic i la Política Anticorrupció de CaixaBank intenten assegurar no només el compliment de la legislació aplicable, sinó també el ferm compromís amb els seus principis ètics com a signants de Pacte Mundial de les Nacions Unides. Això reflecteix la seva forta determinació en la lluita contra la corrupció en totes les seves formes.

CaixaBank estableix a la secció 6 de la seva política anticorrupció que estan prohibides les donacions a partits polítics i a les seves fundacions vinculades. A CaixaBank hi ha els controls que calen per assegurar que no es facin donatius a partits polítics.

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques **les seves opinions sobre els processos regulatoris** a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia.



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

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

Finances sostenibles

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

Mercats

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

Innovació i digitalització

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

Estabilitat financera i enfortiment del sector financer

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

Protecció al consumidor i transparència

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

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

_Entorn social, tecnològic i competitiu

_Rendibilitat i solvència del negoci – Sector bancari

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

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

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

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

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

Amb tot, malgrat la reducció agregada de la morositat, s'observen certs senyals de deteriorament de la qualitat creditícia, i un comportament heterogeni per sectors d'activitat, que es podrien veure agreujats per l'entorn actual. En particular, el pes dels préstecs en vigilància especial es manté per damunt dels nivells prepandèmia, encara que s'ha moderat fins al 6,6% el setembre de 2022, després d'arribar a un màxim del 8,1%[2]. Respecte a la morositat de la cartera de préstecs ICO, s'hi observa un lleuger deteriorament, encara que a un ritme inferior que el registrat en semestres precedents, i se situa en el 5,9% el juny. Mentrestant, el sector bancari espanyol manté uns nivells de capital còmodes malgrat que, durant el tercer trimestre de 2022, la ràtio de capital CET1, segons dades de l'EBA, va disminuir lleugerament respecte al 2021, i es va situar en el 12,5%. Aquests nivells de capital estan molt per damunt dels registrats durant l'anterior crisi financera i atorguen al sector bancari una elevada capacitat per absorbir potencials pèrdues, fins i tot en els escenaris més adversos. Així ho demostren les últimes proves de resistència efectuades pel Banc d'Espanya, en què es calcula que la ràtio CET1 es mantindria per damunt dels requeriments si es donés un deteriorament sever del quadre macroeconòmic. No obstant això, cal destacar que el nou impost a la banca tindrà un impacte rellevant en el compte de resultats del sector bancari espanyol i, en conseqüència, en la capacitat de generació orgànica de capital en els dos anys que venen.



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

Vegeu apartat d'Accionistes i inversors

[1] *Estadístiques Supervisores del Banc d'Espanya. Dades consolidades. Anualitzat al tercer trimestre de 2022.*
[2] *Dades de l'EBA Risk Dashboard.*

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

_Transformació digital

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

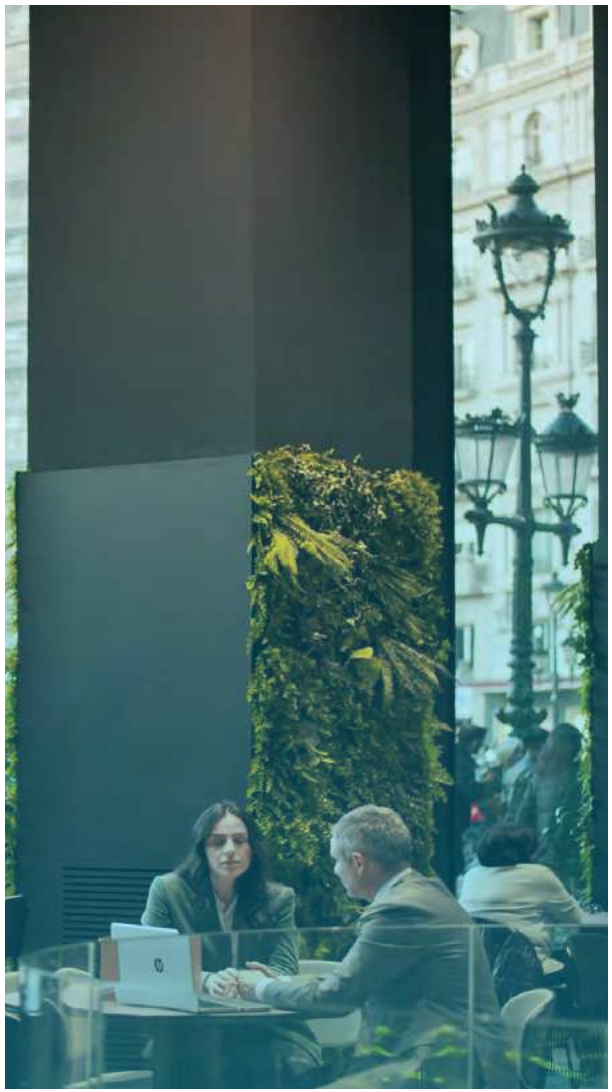
CaixaBank afronta **el repte de la digitalització** amb una estratègia centrada en l'experiència de client.

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

Fins ara, aquest sector no tradicional tenia una mida molt reduïda en relació amb el conjunt del sector financer. No obstant això, aquests nous entrants han crescut ràpidament en un entorn de baixos tipus d'interès i liquiditat abundant, i la seva presència s'observa durant la cadena de valor del sector financer (hi destaquen especialment els segments de pagaments i crèdit al consum). De cara a futur, la capacitat de les *Fintech* per adaptar els seus models de negocis al nou entorn de tipus d'interès serà clau per determinar l'evolució del sector. En particular, l'enduriment de les condicions financeres ha disminuït l'apetit inversor per aquest sector (durant el tercer trimestre de 2022, el finançament en el sector *Fintech* a escala mundial es va reduir un 64 % interanual)[1]. En conseqüència, aquestes empreses s'estan veient obligades a traslladar part de l'augment dels seus costos de finançament a la seva base de clients, cosa que pot suposar un repte per a les que basen el seu creixement en la provisió de serveis financers a preus baixos o sense cost.

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

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



[1] *Font: CB Insights, State of Fintech Report.*

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

Al mateix temps, els patrons de pagament estan canviant. La reducció de l'ús de l'efectiu com a mitjà de pagament a favor dels mitjans de pagaments electrònics es va accelerar amb la Covid-19. A més, l'àmbit dels pagaments digitals també està evolucionant d'un model dominat gairebé en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt en què també participen les *Fintech* i *Bigtech* (que ofereixen solucions de pagament alternatives) i en què apareixen nous tipus de diners i formes de pagament privades, com les *stablecoins*. En aquest cas, malgrat els últims esdeveniments en el mercat de *criptoactius* i *stablecoins*, la seva ràpida expansió en els últims anys ha impulsat la inversió en tecnologies com DLT o criptografia, que permeten el desenvolupament de noves funcionalitats de valor afegit en pagaments (com la capacitat de fer pagaments gairebé instantanis a qualsevol part del món o la programabilidad en pagaments mitjançant *Smart Contracts*). En aquest context, els Bancs Centrals de les principals economies avançades estan avaluant l'emissió de les seves pròpies monedes digitals (CBDC, per les seves sigles en anglès) com a forma d'assegurar que ciutadans i empreses segueixin tenint accés a diners del Banc Central en l'era digital. En particular, el 90 % dels bancs centrals està explorant de manera activa l'emissió de CBDC's com a complement a l'efectiu i el 26 % ja està duent a terme proves pilot[1].

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

↗ Participació de CaixaBank en el desenvolupament de l'euro digital

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una **estratègia centrada en l'experiència del client**. En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor mitjançant un model d'atenció omnicanal.

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



[1] *BIS surveys on central bank digital currencies.*

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

_Sostenibilitat

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

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

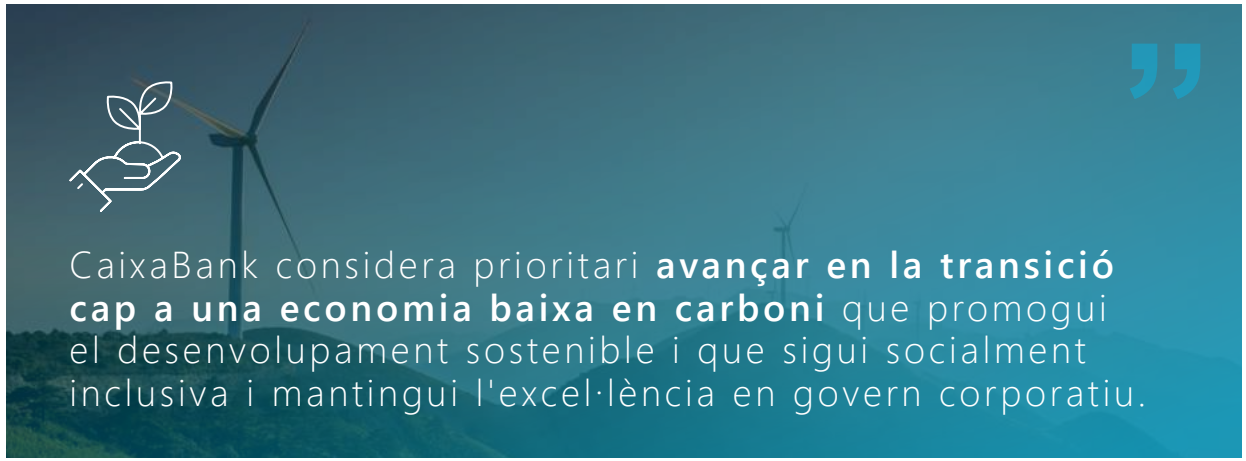
Vegeu-ne més detalls a l'apartat de Negoci sostenible

Així mateix, en l'àmbit de la supervisió bancària, destaca el pla d'acció del BCE (amb entregables el 2024) per incorporar de manera explícita el canvi climàtic i la transició energètica en el seu marc d'operacions. En línia amb aquest pla, el BCE ha començat a incorporar criteris climàtics en el seu programa de compra de deute corporatiu i en el marc d'actius de garantia (o col·lateral). Aquestes mesures cerquen reduir el risc climàtic en el balanç del BCE, impulsar més transparència i divulgació dels riscos climàtics per part d'empreses i entitats financeres, millorar la gestió del risc climàtic i donar suport a la transició verda de l'economia. Addicionalment, destaca el llançament, durant la primera meitat de 2022, d'un exercici d'estrès climàtic per avaluar la resistència als riscos climàtics i el nivell de preparació de les entitats de crèdit per abordar-los (per bé que aquest exercici s'ha de considerar com un exercici d'aprenentatge conjunt i no ha tingut repercussió en els requisits de capital dels bancs). En aquest sentit, els resultats de l'exercici mostren que els bancs han avançat de manera considerable en la seva capacitat per fer tests d'estrès climàtics, per bé que encara queden importants bretxes per cobrir, per exemple, en informació climàtica. Finalment, destaca l'exercici de revisió temàtica del BCE, centrat en una revisió integral de les pràctiques dels bancs relacionades amb l'estratègia, la governança i la gestió de riscos climàtics i mediambientals, i la fixació d'expectatives supervisores en aquest àmbit.

Per part seva, la UE va aprovar el 2021 la Llei Climàtica Europea (que fixa els objectius de reducció d'emissions del bloc un 55 % el 2030 i de neutralitat d'emissions el 2050 com un compromís legal) i ha començat a desplegar mesures i reformes en diversos sectors econòmics (des d'habitatge a energia i transport) per reduir les emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle (GEH), en línia amb els objectius fixats i avançar cap a una economia descarbonitzada. A més, amb la invasió russa d'Ucraïna, la Comissió Europea ha presentat el Pla *REPowerEU* per accelerar dràsticament la transició energètica i independitzar Europa dels combustibles fòssils de Rússia. A Espanya, gràcies al Pla de Recuperació *Next Generation UE* (NGEU), s'hi han destinat prop de 4.600 M€[1] el 2022, i es preveu destinar 7.800 M€[2] addicionals el 2023 a inversions en energies renovables, mobilitat sostenible i rehabilitació energètica d'edificis per impulsar, així, la transició cap a l'economia verda.

Vegeu més detalls en l'apartat Estratègia mediambiental

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



[1] *IGAE Execució pressupostària Administració General de l'Estat i organismes.*
[2] *Segons els Pressupostos Generals de l'Estat per a 2023.*

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

_Ciberseguretat

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

CaixaBank és conscient del nivell d'amenaça existent. Per això, compta amb un **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup i cerca mantenir l'Entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards del mercat. Per garantir una visió independent, es compta, a més, amb un consell assessor internacional de seguretat que revisa l'estratègia de manera semestral i permet enfocar els objectius d'una manera més precisa cap als principals reptes i tendències en seguretat de la informació. Així mateix, de cara a seguir desenvolupant de manera proactiva les estratègies de prevenció i detecció i resposta, es fan de manera recurrent ciberexercicis de defensa activa, en què es col·labora amb empreses destacades del sector i organismes oficials. Finalment, l'Entitat desenvolupa i distribueix extensos continguts i programes de conscienciació sobre ciberseguretat per a tots els seus empleats, clients i la societat en general.

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



Vegeu l'apartat de Ciberseguretat

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

_Anàlisi de riscos i oportunitats

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

_Materialitat

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

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

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

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

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



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

_Metodologia i inputs

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



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

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

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

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

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

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

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

_Fases d'anàlisi

01.
Identificació de temes materials

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

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

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

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

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

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

> Entrevistes a representants de grups d'interès i experts.

> Anàlisi de focus groups a clients i empleats.

> Creació d'un grup de treball transversal intern amb representants d'àrees clau de l'Entitat, responsables de revisar i avaluar la materialitat dels potencials temes materials identificats.

03.
Matriu de materialitat

⟶ **Matriu de Materialitat 2022** de CaixaBank

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

02.
Priorització de temes materials

⟶ Priorització dels **temes rellevants el 2022**

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

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

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

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

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

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

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

>CONSULTES EFECTUADES PER PRIORITZAR ELS TEMES MATERIALS



Impacte en el negoci

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

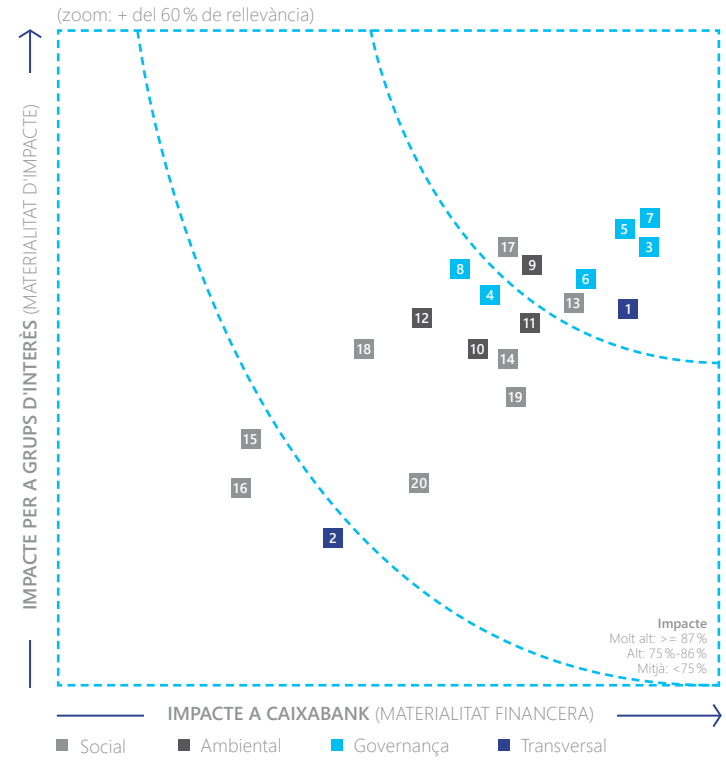
Impacte en grups d'interès

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



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

_Matriu de Materialitat per temes





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

_Principals resultats i evolució respecte al 2021

> Els tres temes materials amb més valoració d'impacte per a CaixaBank i els seus grups d'interès pertanyen a la categoria "Governança".

> Tots els temes materials obtenen una valoració consolidada elevada (superior o igual al 72 %), que es divideixen en impacte molt alt, alt i mitjà. De tots, només tres temes se situen en un nivell d'impacte mitjà (aliances per promoure la sostenibilitat, educació financera i acció social i voluntariat).

> Pel que fa a l'evolució dels temes, s'ha fet una comparativa de la visió de rellevància 2021 i la d'impacte 2022, destacant especialment un augment de l'impacte dels temes vinculats al medi ambient:

Temes materials que n'augmenten l'impacte	↗
9 Solucions de finançament i inversió ambiental	10 %
12 Gestió ambiental i petjada de carboni operativa	9,1%
17 Diversitat, igualtat i conciliació	6,8 %
10 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic	5,3 %
5 Comunicació clara i transparent	5,1%

Temes materials que en disminueixen l'impacte	↘
16 Acció social i voluntariat	-7,8 %
1 Solidesa financera i rendibilitat	-2,1%

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

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

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

>IMPACTE MOLT ALT

Ciberseguretat i protecció de dades

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

Comunicació clara i transparent

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

Govern corporatiu i cultura responsable

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

Comercialització responsable

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

Solidesa financera i rendibilitat

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

Diversitat, igualtat i conciliació

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

Solucions de finançament i inversió ambiental

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

Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials

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

Governança Transversal Social Ambiental

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

>IMPACTE ALT

Innovació tecnològica ètica

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

Descarbonització de les inversions

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

Microfinances i solucions amb impacte social

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

Gestió dels riscos derivats del canvi climàtic

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

Gestió ambiental i petjada de carboni operativa

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

Gestió dels riscos financers i no financers

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

Gestió del talent i desenvolupament professional

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

Model de treball àgil i col·laboratiu

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

Seguretat, salut i benestar laboral

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

Governança Transversal Social Ambiental

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

>IMPACTE MITJÀ

Aliances per promoure la sostenibilitat

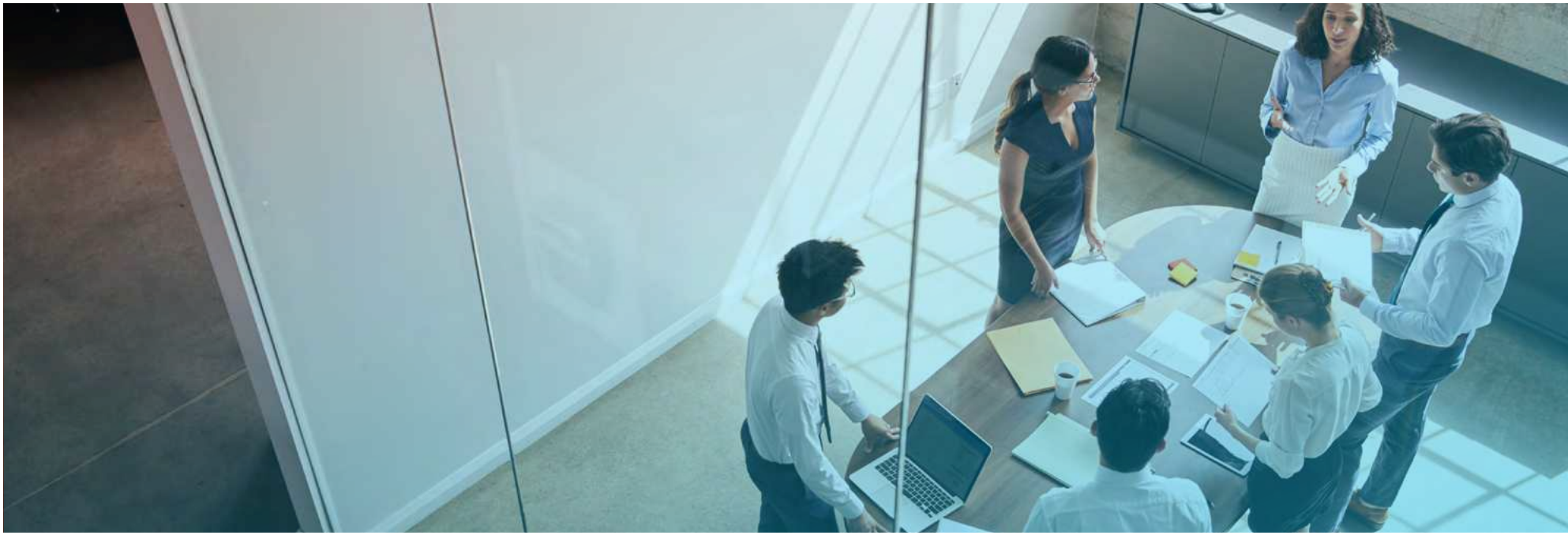
→ Participar en aliances i iniciatives per promoure la gestió i acció sostenible de l'Entitat i del sector empresarial i financer.

Educació financera

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

Acció social i voluntariat

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



Governança Transversal Social Ambiental

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

_Estratègia

_Punt de partida

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

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

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

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

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

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



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

_Pla Estratègic 2022-2024

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

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

BPI

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



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

Creixement del negoci

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

Operar un model d'atenció eficient

Adaptat al màxim a les preferències dels clients.

Sostenibilitat

Referents a Europa.

Habilitats transversals

- Tecnologia.
- Persones.

↗ Vegeu l'apartat "Materialitat de l'Exercici".

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

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

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

Quota de nova producció adquisició habitatge
(negoci Espanya) (producció acumulada l'any)

Punt de partida		
<15 %	24%	~20 %
2021	2022	Obj. 2024



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

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

> Assegurar una experiència de client *best-in-class* mitjançant el mesurament de l'experiència de client en temps real i oferint el millor servei i experiència a cada perfil.

> Aconseguir més eficiència operativa i comercial i potenciar l'atenció remota (Intouch) i digital (*Now*, *Imagin*), consolidar el model *store* en xarxa urbana i mantenir la presència de la xarxa rural amb formats més eficients.

> Incrementar la capacitat de venda digital, amb l'optimització de *funnels* d'alta i contractació, el desplegament de noves capacitats en màrqueting digital, la gestió remota i la digitalització de l'oferta per a persones jurídiques.

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

> Impulsar la transició energètica d'empreses i societat oferint solucions sostenibles en finançament i inversions, assessorament ASG i amb un compromís de descarbonització de la cartera del Grup.

> Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera, gràcies a MicroBank, al voluntariat i acció social i al compromís amb el món rural i la gent gran.

> Ser referents en governança a través de la comunicació efectiva en matèria ASG i les millors pràctiques en sostenibilitat, *reporting* i comercialització responsable.

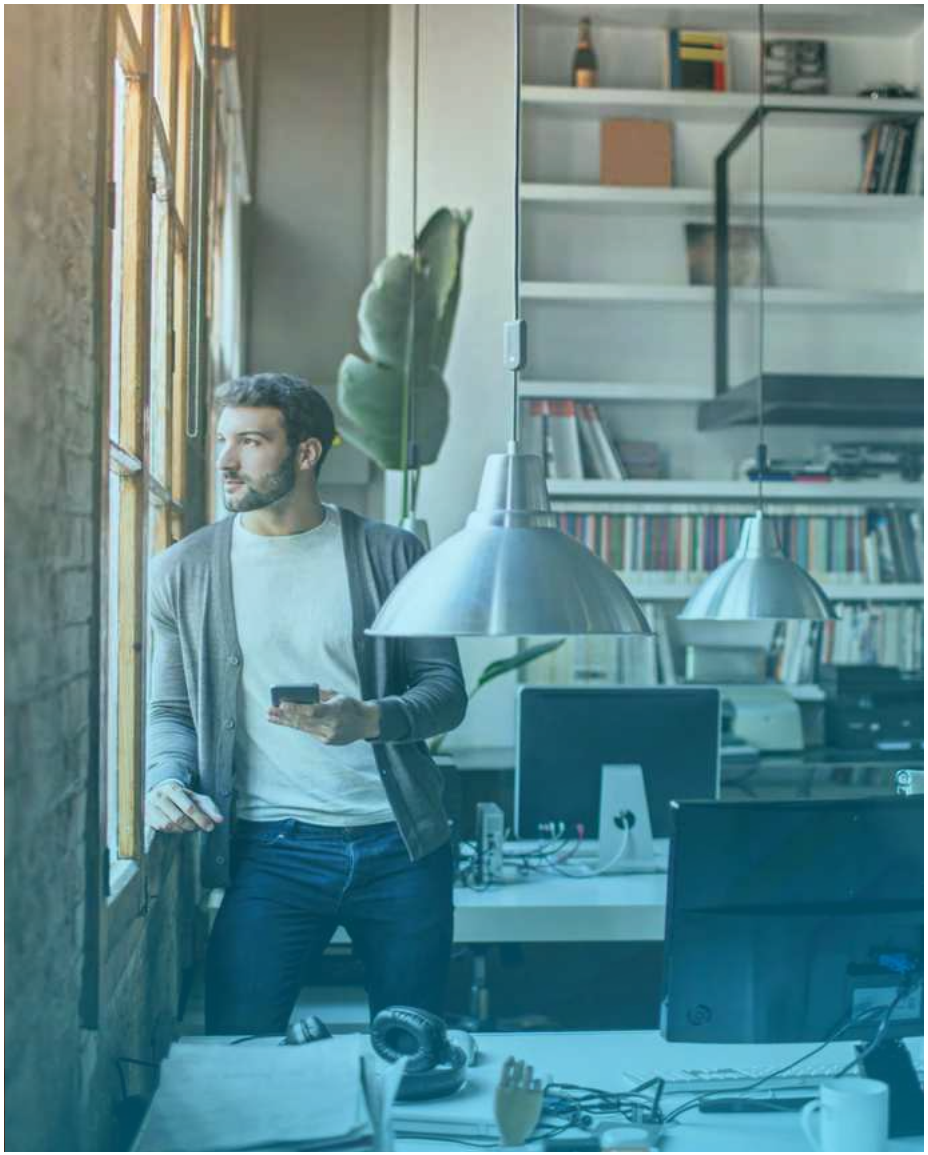
	Punt de partida					
# usuaris Imagin (M)	→ 3,7 (2021)	→ 4,2 (2022)	→ 4,8 (Obj. 2024)	Mobilització de finances sostenibles (22-24), M€[1]	→ 18.531 (2021)	→ 23.583 (2022)	→ 64.000 (Obj. 2024 (acumulat))
# clients InTouch (M)	→ 2,4 (2021)	→ 3,4 (2022)	→ 4,6 (Obj. 2024)	Nombre de voluntaris actius[2]	→ 4.997 (2021)	→ 5.263 (2022)	→ 10.000 (Obj. 2024 (acumulat))



[1] *Mobilització per al negoci a Espanya.*

[2] *No inclou voluntaris de la Setmana Social.*

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



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

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

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

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

	Punt de partida		
Absorció *cloud* (%)	→ 21 (2021)	→ 25 (2022)	→ 32 (Obj. 2024)
Dones en posicions directives (%)	→ 39,9 (2021)	→ 41,8 (2022)	→ 42,0 (Obj. 2024)

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

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

En primer lloc, el Grup vol mantenir una rendibilitat per damunt del cost de capital i, per fer-ho, defineix com a objectius aconseguir una ROTE per damunt del 12 %, una ràtio d'eficiència[1] per sota del 48 % i un creixement dels ingressos del 7 % (en termes de TACC). A més, es compromet a oferir una remuneració atractiva als seus accionistes amb una ràtio *pay-out* per damunt del 50 %. El Pla té com a objectiu disposar de 9.000 M€ de capital per distribuir (acumulat durant el període 2022-2024)[2] . Tot això, palanquejant-se en una sòlida posició de balanç amb una ràtio de morositat per sota del 3 %, una normalització del cost del risc per sota del 0,35 % (mitjana 2022-2024) i mantenint una posició de fortalesa en capital, amb un objectiu de gestió de CET1 sense ajustos transitoris IFRS 9 d'entre l'11 i el 12 %.

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

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

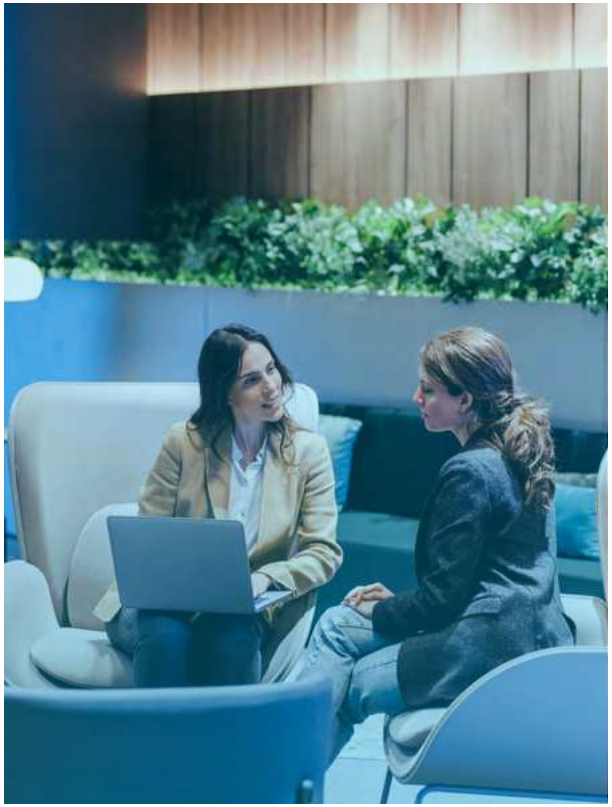


[1] *Ràtio d'eficiència recurrent (sense despeses extraordinàries).*
[2] *Inclou el programa de recompra d'accions (SBB) per a 2022, a més de l'excés de capital generat el 2022-24, per damunt del 12 % de la ràtio CET1 (sense IFRS 9 TA).*

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

_Materialitat i estratègia

L'estratègia de l'Entitat està present a la base de l'Estudi de Materialitat, com a font de temes, i alhora recull els resultats d'aquest per assegurar que l'estratègia reflecteixi les sensibilitats i les preocupacions dels grups d'interès i de la societat, així com les tendències de l'entorn en què opera CaixaBank. **La taula següent mostra la relació dels temes materials amb el Pla Estratègic 2022-2024.**



Línia estratègica / Habilitador transversal	Temes materials
L1 - Impulsar el creixement del negoci	9 Solucions de finançament i inversió ambiental 13 Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials
L2 - Model d'atenció eficient i adaptada a les preferències dels clients	13 Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials
L3 - Referent en sostenibilitat a Europa	2 Aliances per promoure la sostenibilitat
Eix Governança	3 Govern corporatiu i cultura responsable 4 Gestió dels riscos financers i no financers 5 Comunicació clara i transparent 6 Comercialització responsable
Eix Ambiental	9 Solucions de finançament i inversió ambiental 10 Gestió de riscos derivats del canvi climàtic 11 Descarbonització de les inversions 12 Gestió ambiental i petjada de carboni operativa
Eix Social	14 Microfinances i solucions amb impacte social 15 Educació financera 16 Acció social i voluntariat
Habilitador transversal – Persones	17 Diversitat, igualtat i conciliació 18 Seguretat, salut i benestar laboral 19 Gestió del talent i desenvolupament professional 20 Model de treball àgil i col·laboratiu
Habilitador transversal – Tecnologia	7 Ciberseguretat i protecció de dades 8 Innovació tecnològica ètica
Objectius financers	1 Solidesa financera i rendibilitat

Governança Transversal Social Ambiental

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

_Estratègia de Sostenibilitat

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

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

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

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

Sostenibilitat

Referents a Europa.



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

_Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024

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

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

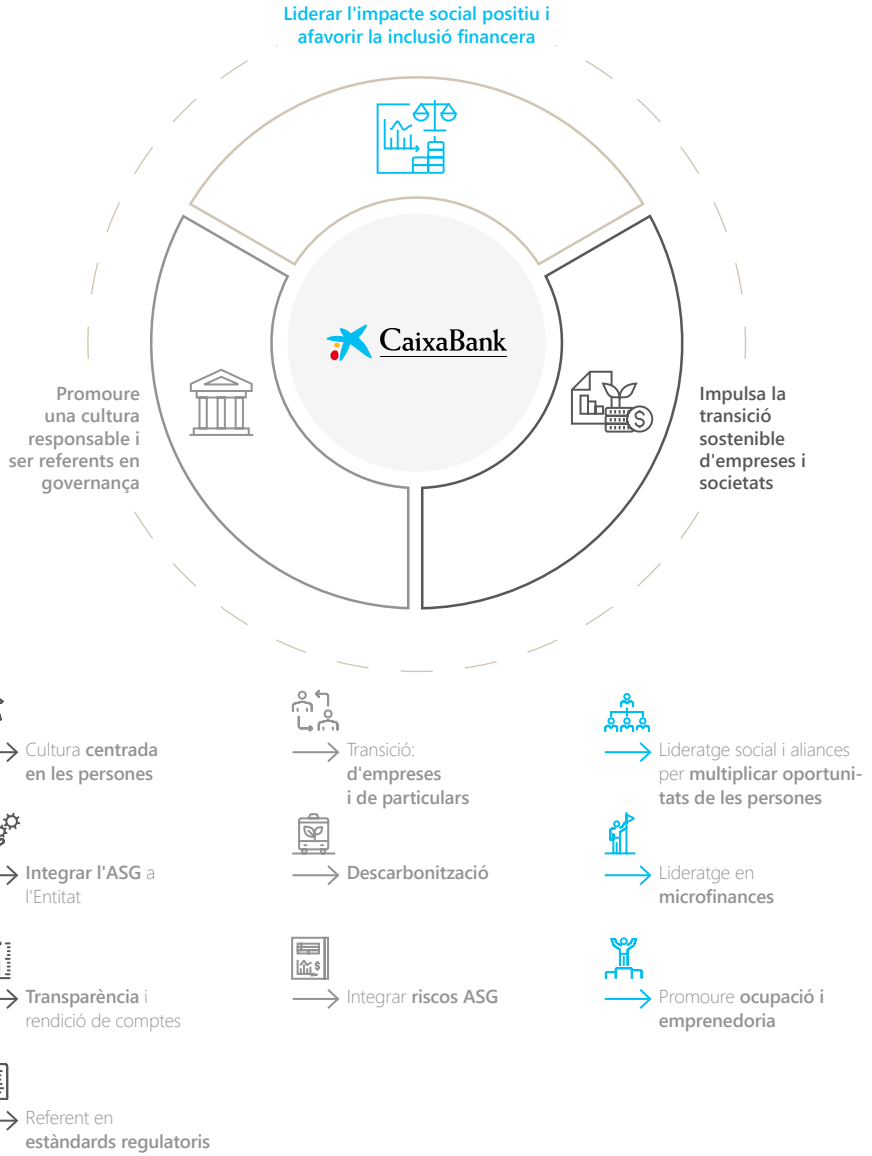
És compromís de CaixaBank demostrar amb fets el valor social de la banca i convertir-se, així, en un **banc referent a Europa en sostenibilitat**. Per fer-ho, destinarà més de 64.000 M€ a mobilitzar recursos a activitats sostenibles, principalment, iniciatives de transició energètica i microcrèdits.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

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

Impulsar la transició sostenible d'empreses i societat oferint solucions sostenibles en finançament i inversions, amb atenció a l'eficiència energètica, la mobilitat o l'habitatge sostenible; assessorament ASG i amb un compromís de descarbonització de la cartera creditícia i d'inversió del Grup.

Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera gràcies a MicroBank, el voluntariat i l'acció social, i impulsar solucions de microfinances i mantenir el compromís amb el món rural, adaptar els canals d'atenció a les necessitats dels diversos col·lectius de clients.

Promoure una cultura responsable com a referents en governança amb les millors pràctiques en cultura, informe i comercialització responsable, i amb una comunicació efectiva i transparent en matèria de criteris ASG.



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

>OBJECTIUS DEL PLA DIRECTOR DE SOSTENIBILITAT 2022-2024

Global

> 64.000 M€ mobilitzats en **finances sostenibles.**

> Mantenir la Categoria "A" a l'indicador sintètic de sostenibilitat.

Vegeu l'apartat de Negoci Sostenible.

Ambiental

Avançar en la descarbonització de la cartera per arribar a les **emissions netes zero el 2050**.

Vegeu l'apartat de Medi ambient i clima.

Social

413.300 beneficiaris de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank.

Vegeu l'apartat de Societat.

Bon govern

42 % de dones en posicions **directives.**

Vegeu l'apartat de Persones.



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

_Estratègia mediambiental

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

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

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

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



La Declaració sobre canvi climàtic[1], que va aprovar el Consell d'Administració el gener de 2022, evidencia el compromís mediambiental i climàtic de l'Entitat mitjançant les línies d'acció següents:

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

Més de la meitat de la producció econòmica mundial depèn en gran mesura o moderadament de la natura[2]. En aquest sentit, **CaixaBank és la primera entitat financera espanyola que ha subscrit la Declaració del sector financer sobre biodiversitat, que s'ha promogut amb motiu de la celebració de la Conferència de l'ONU sobre Biodiversitat (COP15), celebrada a Mont-real (Canadà).**

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

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

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

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

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

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

_Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024

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

01. → **Governança** en la gestió ambiental.

02. → **Canvi Climàtic:** petjada de carboni operativa, consum d'energia d'origen renovable i compensació d'emissions.

03. → Ambientalització de les **compres i contractacions.**

04. → **Ambientalització** del catàleg de productes no financers.

05. → Compromís amb l'**economia circular.**

06. → Pla de **Mobilitat Sostenible.**

07. → Promoció de l'**eficiència.**

08. → Renovació de les **certificacions voluntàries** i ampliació de l'abast.

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

↗ Vegeu l'apartat de Medi ambient i Clima.



03 Govern corporatiu

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

CaixaBank



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



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

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

L'IAGC, en versió consolidada, està disponible a la pàgina web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) i al web de la CNMV. La informació que conté l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta en referència a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2022. En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); FROB (Fons de Reestructuració Ordenada Bancària); BFA (BFA Tenedora de Acciones, S.A.); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).



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

_Governança

Un govern corporatiu sòlid permet a les companyies **mantenir un procés de presa de decisions eficient i metòdic**, perquè incorpora claredat en l'assignació de funcions i responsabilitats i, alhora, propicia la gestió correcta de riscos i l'eficiència del control intern, cosa que afavoreix la transparència i limita l'aparició dels possibles conflictes d'interessos.

Tot això promou l'excel·lència de la gestió, que resulta en una aportació de valor encara millor a la companyia i, per tant, als seus *stakeholders*.

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

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

Després de la seva aprovació per part del Consell d'Administració i la seva publicació al web de la CNMV, l'IARC i aquest IAGC estan disponibles al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

La **Política de Govern Corporatiu de CaixaBank** es fonamenta en els valors corporatius de la Societat i també en les millors pràctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de Bon Govern de les societats cotitzades aprovat per la CNMV el 2015 i revisat el 2020. Aquesta política estableix els principis d'actuació que regeixen el govern corporatiu de la Societat, el text de la qual es va revisar el mes de desembre de 2021.

>PRINCIPIS I PRÀCTIQUES DE GOVERN CORPORATIU

01. Competències i autoorganització
eficient del Consell d' Administració

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

03. Professionalitat per al compliment adequat
dels deures dels membres del Consell d'Administració

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

05. Compromís
amb una actuació ètica i sostenible

06. Protecció i foment
dels drets dels accionistes

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

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

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

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

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

_Millors pràctiques de Bon Govern (G)

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

>LES RECOMANACIONS QUE ES COMPLEIXEN PARCIALMENT SÓN:

Recomanació 5

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

Recomanació 10

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

Recomanació 27

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

Recomanació 64

Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual de cadascun d'aquests. D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



_Avenços de Govern Corporatiu el 2022

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

En primer lloc, pel que fa al funcionament del Consell d'Administració i de les Comissions del Consell, tenint en compte els avenços molt favorables aconseguits en els darrers anys, s'ha considerat important mantenir i consolidar l'excel·lent estàndard assolit no tan sols respecte de l'anticipació i la qualitat de la informació facilitada, sinó també respecte de la dinàmica de les reunions, pel que fa a la durada i distribució dels temps d'aquestes segons la temàtica dels diversos assumptes de l'ordre del dia.

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

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

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

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

D'altra banda, en la Junta General d'Accionistes de CaixaBank celebrada el mes d'abril de 2022 es van acordar les propostes de modificació dels Estatuts Socials i del Reglament de la Junta General, a l'efecte de sistematitzar i desenvolupar la regulació de l'assistència a la Junta General per mitjans telemàtics, opció que ja es tenia en compte en els Estatuts Socials. Tot això es va fer amb la intenció de més seguretat jurídica després de l'aprovació de la Llei 5/2021, de 12 d'abril, a més d'incorporar-hi millores tècniques i de redacció. Així mateix, es va acordar modificar els Estatuts Socials per adaptar al Codi de Bona Govern de les societats cotitzades la denominació de la Política de Sostenibilitat/Responsabilitat Social Corporativa i introduir-hi, com a facultat indelegable del Consell, la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació no financera preceptiva, informe previ de la Comissió d'Auditoria i Control, i també suprimir-ne el vot de qualitat del President del Consell d'Administració en cas d'empat en les sessions del Consell en línia amb les tendències més recents de govern corporatiu.

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

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



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



_Reptes per a l'exercici 2023

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

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

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

Quant al funcionament del Consell, es continuarà millorant en l'anticipació de la documentació i en la presentació dels temes en les sessions del Consell per tal de poder destinar el màxim temps possible al debat i a la decisió. De la mateixa manera, es va acordar augmentar l'atenció al seguiment de les inversions significatives i també al govern de les filials més rellevants del Grup CaixaBank; per tal de mantenir permanentment actualitzat el Consell, també es va acordar dur a terme diverses accions formatives.

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

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

_La propietat

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

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 8.060.647.033 euros, que representen 8.060.647.033 accions d'un euro de valor nominal cadascuna, i que pertanyen a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics, i que es representen mitjançant anotacions a compte. Les accions en què es divideix el capital social de la Societat estan admeses a cotització a les borses de valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (mercat continu).

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

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

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

Quant a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, pel que fa a valors no participatius o no convertibles, el 2021 CaixaBank va fer una emissió d'obligacions ordinàries no preferents per un import de 200 milions de francs suïssos (ISIN CH1112011593), que va ser admesa a cotització en el mercat suís SIX. Així mateix, a causa de la fusió per absorció de Bankia, es van incorporar a CaixaBank aquelles emissions els valors de les quals estan admesos a cotització fora d'un mercat regulat de la UE. El detall d'aquestes emissions que continuen vigents a 31 de desembre de 2022 és el següent:

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

_Estructura accionarial

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

[1] Pel que fa a les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, que és la que apareix inscrita en el registre d'anotacions a compte corresponent.

[2] Inclou la participació d'autorcartera.

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

_Accionistes significatius (A.2)

D'acord amb la definició de la CNMV, s'entendrà per accionistes significatius els que ostentin drets de vot a partir del 3 % del total de drets de vot de l'emissor (o l'1 % si és resident en un paradís fiscal). A 31 de desembre de 2022, i d'acord amb la informació pública disponible al web de la CNMV, els accionistes significatius són els següents:

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

_Detall de la participació indirecta

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

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments	% total de drets de vot
Blackrock, Inc	Altres entitats controlades que integren el Grup BlackRock, Inc.	3,00	0,21	3,21
Fundació Bancària "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FROB	BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	16,11

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

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



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

_Pactes parasocials (A.7 + A.4)

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

_Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de desembre de 2022, el Consell té l'autorització de la JGA de 22 de maig de 2020, que se li va atorgar per a 5 anys, per dur a terme l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament, a través de les seves entitats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició es podrà fer a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una vegada o diverses, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumat al de les que ja tingui la Societat, no superi el 10 % del capital subscrit.

- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior al de l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15 %.

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

Nombre d'accions indirectes (*) a través de:	
VidaCaixa S.A. de Seguros y Reaseguros	8.221
Nuevo MicroBank	13.381
Banco BPI, S.A.	337.191
CaixaBank Payments & Consumer	3.565
CaixaBank Wealth Management, Luxembourg	271.151
Total	389.509

565.809.696
→ Nombre d'accions directes

7,02 %
→ % total sobre capital social

389.509
→ Nombre d'accions indirectes **(*)**

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



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

_Programa de Recompra d'Accions

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

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

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

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



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

El 22 de desembre de 2022, CaixaBank va informar que el seu Consell d'Administració va acordar iniciar el procés per a la reducció del capital social de la Societat mitjançant l'amortització de la totalitat de les accions pròpies adquirides en el marc del Programa de Recompra. Tenint en compte tot l'anterior, el capital social de CaixaBank es redueix en la quantia de 558.515.414 euros, mitjançant l'amortització de 558.515.414 accions pròpies d'un euro de valor nominal cadascuna, i el capital social resultant de la reducció de capital queda fixat en 7.502.131.619 euros, representat per 7.502.131.619 accions d'un euro de valor nominal cadascuna, totes elles pertanyents a la mateixa classe i sèrie. La reducció de capital i la modificació dels articles 5 i 6 dels Estatuts Socials relatius al capital social i a les accions han quedat inscrites en el Registre Mercantil de València el 13 de gener de 2023, amb la qual cosa la reducció s'ha executat i les accions amortitzades s'han exclòs de cotització.

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

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

_Capital flotant regulatori (A.11)

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

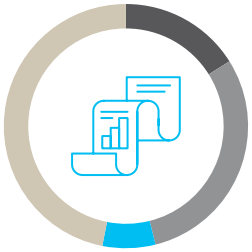


- 49,34 % Accionistes significatius (total)
- 43,61 % Capital Flotant Regulatori (Criteri CNMV)
- 0,02 % Consell
- 7,02 % Autocartera



_Capital flotant de gestió

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



- 16,1 % FROB[2]
- 30,0 % Fundació Bancària "la Caixa"[1]
- 7,0 % Autocartera i Consell d'Administració
- 46,9 % Free Float

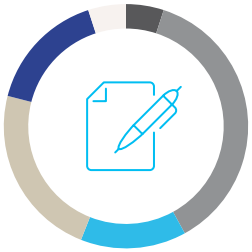


- 28,0 % Minoristes
- 1,5 % Empleats
- 60,6 % Institucional internacional
- 9,90 % Institucional nacional

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

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

_Distribució geogràfica inversors institucionals



- 5 % Àsia i resta del món
- 23 % Regne Unit
- 37 % EUA i Canadà
- 16 % Resta d'Europa
- 14 % Espanya
- 5 % No identificat /estranger

70,5 % → institucionals

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

_Autorització per augmentar capital (A.1)

En data 31 de desembre de 2022, el Consell té l'autorització de la JGA, de 22 de maig de 2020, que se li va atorgar fins al maig de 2025 per ampliar capital una vegada o diverses fins a un import nominal màxim de 2.991 milions d'euros (el 50 % del capital social en la data de l'acord, el 22 de maig de 2020), en els termes que consideri convenients. Aquesta autorització es pot utilitzar per a l'emissió d'accions noves — amb prima o sense i amb vot o sense — amb desembors sament en efectiu.

El Consell està facultat per excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, cas en el qual els augments de capital quedaran limitats, amb caràcter general, a un import total màxim de 1.196 milions d'euros (20 % del capital social en la data de la proposta, de 16 d'abril de 2020). Com a excepció, aquest límit no és aplicable a les ampliacions de capital per a la conversió de les obligacions convertibles, que quedaran subjectes al límit general del 50 % del capital. Així mateix, i arran de l'autorització de la JGA de maig de 2021, el Consell està facultat per excloure el dret de subscripció preferent sense estar subjecte al límit de 1.196 milions d'euros esmentat anteriorment si decideix emetre valors convertibles per atendre certs requisits regulatoris. En aquesta línia, i des del 3 maig de 2021, la Llei de Societats de Capital recull com a obligació general la limitació del 20 % per excloure el dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital i, en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20 % (i només el límit general del 50 %) a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit efectuïn, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits que es preveuen al Reglament (UE) 575/2013.

En la passada Junta General, celebrada el 8 d'abril de 2022, s'han comunicat i s'han posat a disposició dels accionistes els informes del Consell d'Administració i de BDO Auditores, S.L.P (expert independent nomenat pel Registre Mercantil de València) a l'efecte d'allò que disposa l'article 511 del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, referits a l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i excloent-ne el dret de subscripció preferent. Aquesta emissió va ser aprovada pel Consell d'Administració en data 29 de juliol de 2021 a l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data. CaixaBank manté les obligacions següents, amb naturalesa de participacions preferents (*Additional Tier 1*), convertibles eventualment en accions de nova emissió de conformitat amb certs termes, excloent-ne el dret de subscripció preferent:



>DETALL D'EMISSIONS DE PARTICIPACIONS PREFERENTS[1] (MILIONS D'EUROS)

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

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

[2] Emissions perpètues col·locades entre inversors institucionals en mercats organitzats, amb cupó discrecional, que es poden amortitzar en certes circumstàncies, a opció de la Societat.

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

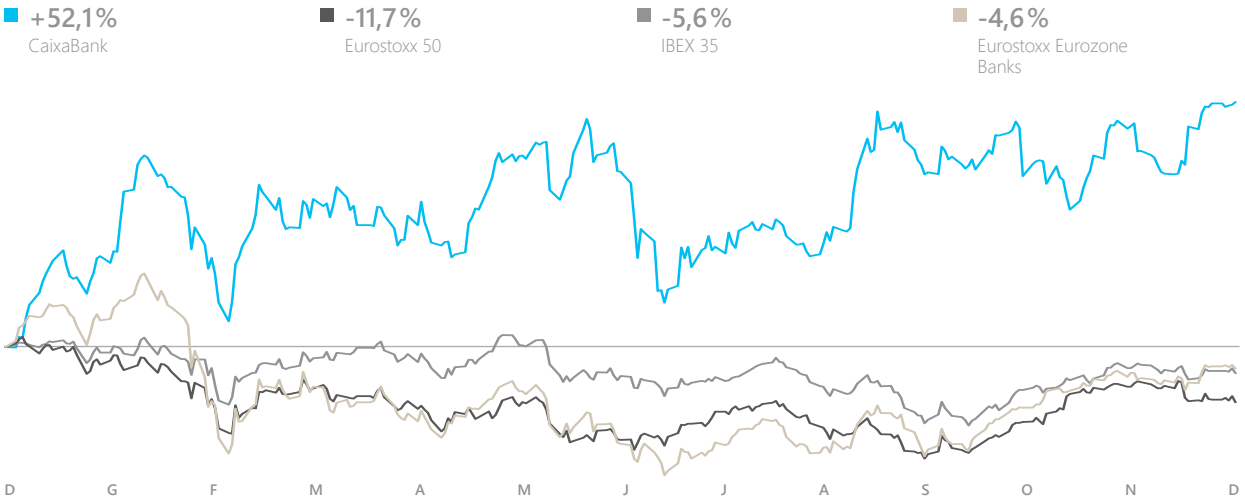


_Evolució de l'acció (A.1)

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

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

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



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

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

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

_Drets dels accionistes

No hi ha restriccions legals ni estatutàries per a l'**exercici dels drets de vot** dels accionistes, que es podran exercir bé a través de l'assistència física o telemàtica a la JGA, en cas de complir determinades condicions,[1] o bé, amb caràcter previ a la Junta General, per mitjans de comunicació a distància.

Durant l'exercici 2022 s'han modificat els Estatuts Socials sobretot per incorporar algunes precisions en el règim de funcionament de la Junta General de manera híbrida o a través de mitjans exclusivament telemàtics, que ja estava expressament recollit en l'anterior text dels Estatuts. La revisió dels Estatuts deriva de l'aprovació i l'entrada en vigor de la Llei 5/2021, de 21 d'abril, de foment de la implicació a llarg termini dels accionistes en les societats cotitzades, que va modificar la Llei de Societats de Capital, de l'experiència adquirida en la celebració de Juntes amb possibilitat d'assistència telemàtica i de l'única Junta celebrada de manera exclusivament telemàtica durant la vigència de l'estat d'alarma per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la Covid-19, a l'empara de la normativa i recomanacions vigents en aquell moment. Addicionalment, s'hi ha incorporat una referència a la possibilitat de lliurar la representació o el vot per mitjans de comunicació a distància amb caràcter previ a la celebració de la Junta General, d'acord amb la pràctica habitual de la Societat i amb algunes precisions tècniques. En consideració a tot l'anterior, la Junta General igualment va aprovar modificacions en el Reglament de la Junta General per incorporar i desenvolupar també aquestes modificacions, millorant i sistematitzant el text del Reglament. (A.12 i B.6)

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

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

D'altra banda, hi ha disposicions legals[2] que regulen l'adquisició de participacions significatives d'entitats de crèdit pel fet que l'activitat bancària és un sector regulat (l'adquisició de participacions, o influència significativa, està subjecta a aprovació o a no objecció regulatòria), sens perjudici d'aquelles relacionades amb l'obligació de formular una oferta pública d'adquisició de les accions per adquirir el control i per a altres operacions similars.

Quant a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts Socials, així com a les normes per a la tutela dels drets dels socis per modificar-los, la regulació societària de la Societat té en compte bàsicament el que disposa la Llei de Societats de Capital. Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, la modificació dels Estatuts Socials està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en el Reial Decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit. Cal esmentar que, d'acord amb el règim previst en aquesta norma, certes modificacions (el canvi del domicili social dins el territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives, i també les que el Banc d'Espanya hagi considerat d'escassa rellevància en resposta a consulta prèvia) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que han de ser comunicades en tot cas al Banc d'Espanya perquè constin en el Registre d'Entitats de Crèdit. (B.3)

Quant al dret d'informació, la Societat actua segons els principis generals de transparència i no discriminació que són presents en la legislació vigent i recollits en la normativa interna, sobretot en la Política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu. Pel que fa a la informació privilegiada, en general es fa pública de manera immediata a través del web de la CNMV i el web corporatiu, i també de tot allò que es consideri rellevant. Sens perjudici de l'anterior, l'àrea de Relació amb Inversors de la Societat desenvolupa activitats d'informació i interlocució amb diferents grups d'interès, sempre d'acord amb els principis de la Política esmentada.



[1] Inscripció de la titularitat de les seves accions en el registre d'anotacions al compte corresponent, amb almenys cinc dies d'antelació respecte del dia en què s'hagi de celebrar la Junta, i titularitat d'un mínim de mil accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes.
[2] Reglament (UE) 1024/2013 del Consell, de 15 d'octubre de 2013, que encomana al BCE tasques específiques respecte de les polítiques relacionades amb la supervisió prudencial de les entitats de crèdit; Llei del mercat de valors; i Llei 10/2014, de 26 de juny, d'Ordenació, Supervisió i Solvència d'entitats de crèdit (art. 16 a 23) i Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa aquesta.

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

_La Gestió i Administració de la Societat

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



_La Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat.

De conformitat amb això, per tal de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell adoptarà totes les mesures oportunes perquè la JGA exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies.

>ASSISTÈNCIA A LES JUNTES GENERALS (B.4)

			Vot a distància		
Data Junta General	Presència física	En representació	Vot electrònic	Altres	Total
22/05/2020[2]	**40,94 %**	**24,92 %**	**0,11 %**	**0,30 %**	**66,27 %**
Del qual: Capital flotant[1]	0,28 %	16,90 %	0,11 %	0,30 %	17,59 %
03/12/2020[3]	**43,05 %**	**25,85 %**	**1,17 %**	**0,27 %**	**70,34 %**
Del qual: Capital flotant[1]	2,36 %	15,90%	1,17 %	0,27 %	19,70 %
14/05/2021[4]	**46,18 %**	**26,94 %**	**1,24 %**	**1,07 %**	**75,43 %**
Del qual: Capital flotant[1]	0,01%	23,96 %	1,24 %	1,07 %	26,28 %
08/04/2022[5]	**46,87 %**	**28,62 %**	**0,25 %**	**0,40 %**	**76,14 %**
Del qual: Capital flotant[1]	0,70 %	22,51%	0,25 %	0,40 %	23,86 %

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

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

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

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

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

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

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

76,14 % → *quòrum* sobre el capital social

94,78 % → d'aprovació mitjana



>JUNTA GENERAL DE 8 D'ABRIL DE 2022

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

Dades JGA 8 d'abril de 2022. Per a més informació sobre els resultats de les votacions, vegeu:
https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2022/Quorum_CAST.pdf

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



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

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

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

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.html
[2] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html

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

_El Consell d'Administració

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

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

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

A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de la Societat i exerceix les funcions que li atribueixen els Estatuts i la normativa vigent, i coordina, juntament amb el Consell, el funcionament de les Comissions per desenvolupar millor la funció de supervisió. Així mateix, i des de 2021, aquestes funcions les compagina amb certes funcions executives que se circumscriuen a les àrees de Secretaria del Consell, Comunicació Externa, Relacions Institucionals i Auditoria Interna (sense perjudici de mantenir la dependència d'aquesta àrea de la Comissió d'Auditoria i Control). Al Consell també hi ha un Conseller Delegat, que és el primer Executiu de la Societat, i s'encarrega de la gestió diària sota la supervisió del Consell. També hi ha una comissió delegada, denominada Comissió Executiva, que té atribuïdes funcions executives (llevat de les indelegables), que també informa el Consell i que es reuneix amb més freqüència que aquest.

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

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

A 31 de desembre de 2022, integren el Consell d'Administració 15 membres, dos dels quals tenen el caràcter de consellers executius i tretze són consellers externs (9 independents, 3 dominicals i 1 un altre d'extern).

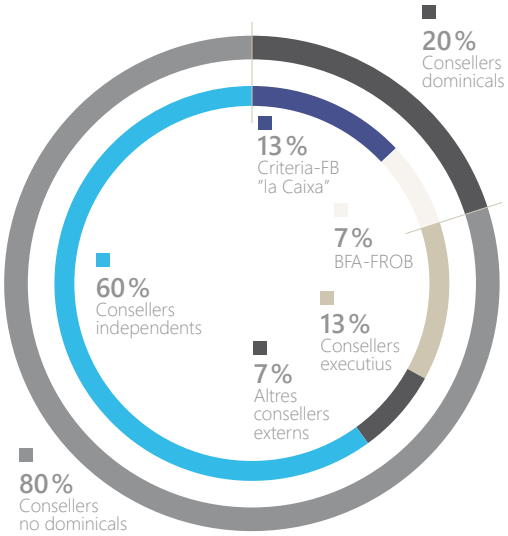
Pel que fa al nombre de consellers independents, al Consell d'Administració de CaixaBank representen un percentatge del 60 % del total del Consell, que compleix àmpliament amb allò que s'estableix actualment en la recomanació 17 del Codi de Bon Govern de Societats Cotitzades en el cas de societats amb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

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

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



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



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

60 % → Consellers independents (C.1.3)

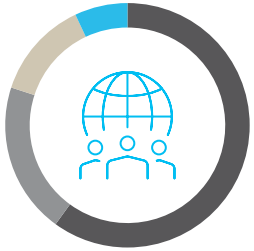
20 % → Consellers dominicals (C.1.3)

13 % → Consellers executius (C.1.3)

7 % → Conseller altre extern (C.1.3)

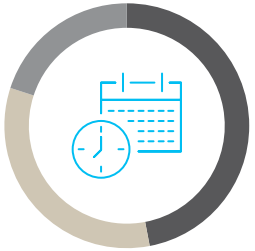
5 anys → Termini d'acompliment en el càrrec, 5,4 anys en el cas de consellers independents

>CONSELLERS PER CATEGORIA, A 31 DE DESEMBRE

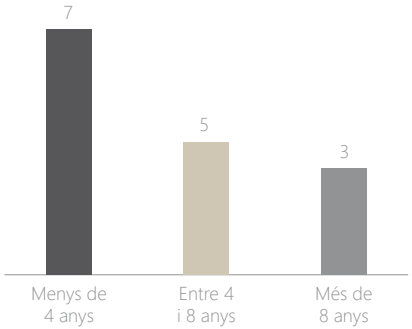


- 60% Consellers independents
- 20% Consellers dominicals
- 13% Consellers executius
- 7% Conseller un altre extern

>TERMINI D'ACOMPLIMENT, A 31 DE DESEMBRE



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



02 Executius

09 Independents

03 Dominicals

01 Un altre extern

A conseqüència de la reducció progressiva de la mida del Consell en els darres anys, i també dels nombramientos arran de la fusió per absorció de Bankia inscrita al març de 2021, 7 consellers (pràcticament la meitat dels membres del Consell) tenen una antiguitat en el càrrec inferior als 4 anys, 5 consellers entre 4 i 8 anys i 3 consellers superen els 8 anys al Consell.



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

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

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

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

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

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

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

Cap conseller independent percep de la Societat, o del seu mateix grup, cap quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la societat o amb qualsevol societat del seu grup, bé sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació. (C.1.3)

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



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

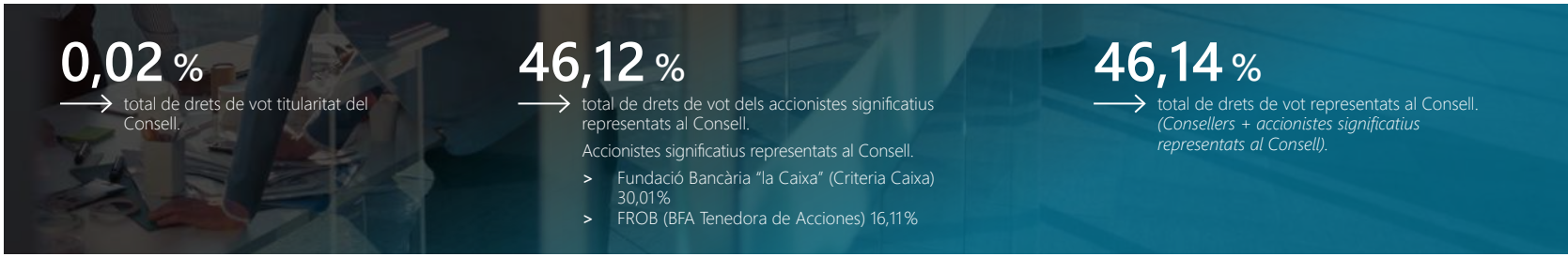
>PARTICIPACIÓ DEL CONSELL (A.3)

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

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

% real calculat no sumatori de % anteriors

Veure currículum dels consellers



0,02 %
→ total de drets de vot titularitat del Consell.

46,12 %
→ total de drets de vot dels accionistes significatius representats al Consell.

Accionistes significatius representats al Consell.

> Fundació Bancària "la Caixa" (Criteria Caixa) 30,01 %
> FROB (BFA Tenedora de Acciones) 16,11 %

46,14 %
→ total de drets de vot representats al Consell. *(Consellers + accionistes significatius representats al Consell).*

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

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

>CURRÍCULUM DELS CONSELLERS (C.1.3)

José Ignacio Goirigolzarri

→ President Executiu

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

_Altres càrrecs actuals

Així mateix, és Patró de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patró d'honor de la Fundación Consejo España-USA, President de Deusto Business School, President[1] del Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin i President de la Fundación Garum. Així mateix, és President de la Fundació CaixaBank Dualiza.

Tomás Muniesa

→ Vicepresident Dominical

_Educació

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

_Trajectòria professional

El 1976 va entrar a "la Caixa", on el 1992 fou nomenat Director General Adjunt i el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre de 2018. Va ser Vicepresident Executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018). Prèviament va ser President de MEFF, Vicepresident de BME, Vicepresident segon d'UNESPA, Conseller i President de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, Conseller de Vithas Sanidad i Conseller suplent d'Inbursa.

_Altres càrrecs actuals

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

Gonzalo Gortázar

→ Conseller Delegat

_Educació

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

_Trajectòria professional

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011). Anteriorment havia ocupat diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America. Així mateix, ha estat president de VidaCaixa, Vicepresident 1r de Repsol, Conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

_Altres càrrecs actuals

Conseller de Banco BPI.

John S. Reed

→ Conseller Independent Coordinador

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

_Altres càrrecs actuals

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



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

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

Joaquín Ayuso

→ Conseller Independent

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

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

_Altres càrrecs actuals

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

Francisco Javier Campo

→ Conseller Independent

_Educació

És Enginyer Industrial per la Universitat Politècnica de Madrid.

_Trajectòria professional

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

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

_Altres càrrecs actuals

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

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

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

Eva Castillo

→ Consellera Independent

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

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

Ha estat presidenta i CEO de Telefónica Europe.

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

_Altres càrrecs actuals

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

Fernando María Ulrich

→ Conseller Un Altre Extern

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

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

María Verónica Fisas

⟶ Consellera Independent

_Educació

Llicenciada en Dret i Màster en Administració d'Empreses EAE

_Trajectòria professional

L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica i el 2019 esdevé presidenta del Consell d'Administració de Stanpa i, al seu torn, també presidenta de la Fundació Stanpa.

_Altres càrrecs actuals

Consellera delegada de Natura Bissé i Directora General del Grup des del 2007. Des de 2008 és Patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.

Cristina Garmendia

⟶ Consellera Independent

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

_Altres càrrecs actuals

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

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

María Amparo Moraleda

⟶ Consellera Independent

_Educació

Enginyer Superior Industrial per ICAI i PDG per IESE.

_Trajectòria professional

Entre el 2012 i el 2017 va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, S.A. i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012), i entre el 2013 i el 2021 va ser membre del Consell d'Administració de Solvay, S.A.

Va ser Directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción de gener de 2009 a gener de 2011.

Va ser Presidenta Executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i es va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre juny de 2000 i juny de 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. De 1998 a 2000 va ser directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, directora de RH per a EMEA, d'IBM Global Services, i de 1988 a 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM España.

_Altres càrrecs actuals

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

També és membre del Consell Assessor de les societats següents: SAP Ibérica (des del 2013), Spencer Stuart (des del 2017), Kearney (des del 2022) i ISS España.

És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson International España, la Fundació Vodafone, la Fundació Airbus i la Fundació Curarte.

Eduardo Javier Sanchiz

⟶ Conseller Independent

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

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

_Altres càrrecs actuals

És membre del Consell d'Administració de la companyia farmacèutica francesa Pierre Fabre, S.A. i vocal de les seves comissions d'Estratègia i d'Auditoria.

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

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

Teresa Santero

⟶ Consellera Dominical

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

_Altres càrrecs actuals

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

José Serna

⟶ Conseller Dominical

_Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid.

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

_Trajectòria professional

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

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i Vicepresident de MEFF. També va ser Vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Societat de Valors i Borsa Interdealers, S.A.

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

Notari de Barcelona (2002-2013). Així mateix, va ser Conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu Grup.

Koro Usarraga

⟶ Consellera Independent

_Educació

Llicenciada i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

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

_Trajectòria professional

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

L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts.

Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

_Altres càrrecs actuals

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



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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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



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

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

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

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

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



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

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



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

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

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

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

- Ponderació, en els procediments de selecció i reelecció de consellers, de l'objectiu de garantir en qualsevol moment una composició de l'òrgan de govern apropiada i diversa, que afavoreixi especialment la diversitat de gènere, així com, entre d'altres, la de coneixements, formació i experiència professional, edat, i origen geogràfic a la composició del Consell vetllant perquè hi hagi un equilibri adequat i facilitant la selecció de candidats del sexe menys representat. En aquest sentit, els informes d'avaluació d'idoneïtat del candidat inclouran una valoració sobre la forma en què el candidat contribueix a garantir una composició del Consell d'Administració diversa i apropiada.

- Avaluació anual de la composició i les competències del Consell que té en compte els aspectes de diversitat indicats més amunt i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, i establiment d'actuacions en cas de desviació.

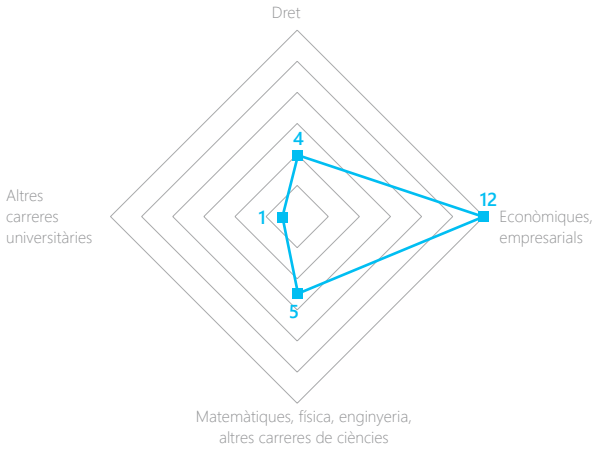
- Elaboració i actualització d'una matriu de competències, els resultats de la qual poden servir per identificar necessitats futures de formació o àmbits de reforç en nomenaments futurs.

La Política de Selecció del Consell de CaixaBank, i especialment l'apartat 6.1, relatiu als elements fonamentals de la política de diversitat al Consell d'Administració, i també el Protocol de Procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de consellers i membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau a CaixaBank, estableixen l'obligació que la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat avaluï anualment la idoneïtat col·lectiva del Consell d'Administració. La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank i es valoren, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.

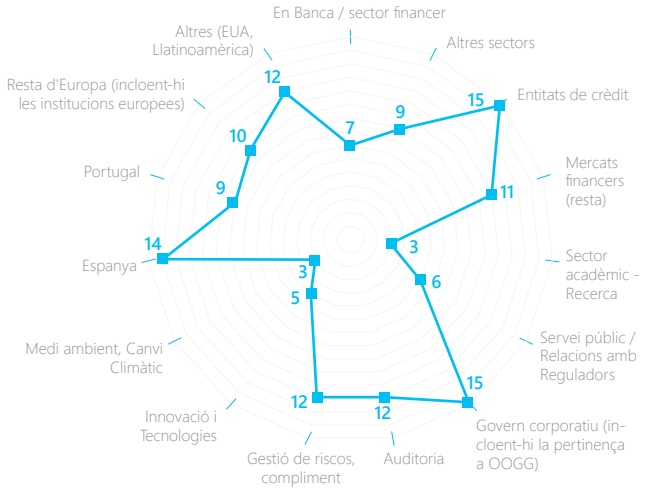
En l'actualitat, la recomanació 15 del Codi de Bon Govern estableix que el percentatge de conselleres no ha de ser en cap moment inferior al 30 % del total de membres del Consell d'Administració i que, abans que finalitzi el 2022, el nombre de conselleres ha de suposar, almenys, el 40 % dels membres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

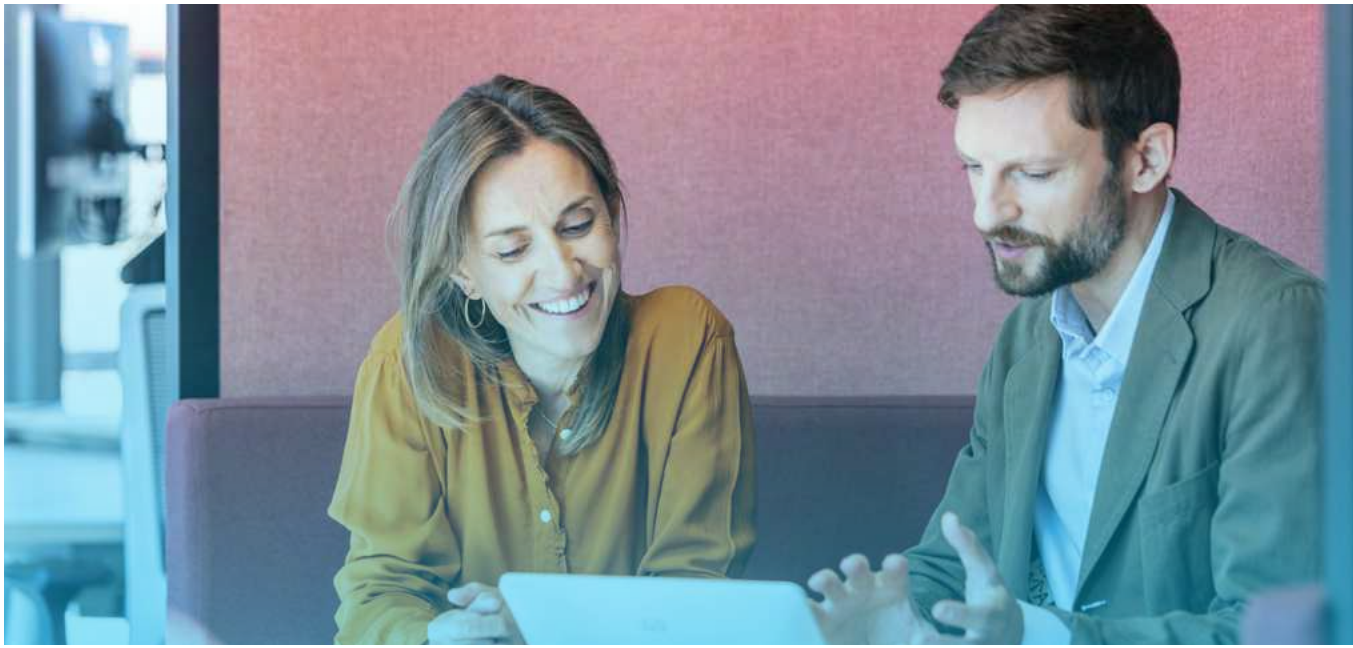
01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>DISTRIBUCIÓ FORMACIÓ MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ



>DISTRIBUCIÓ EXPERIÈNCIA MEMBRES DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ





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

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

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, 15 exposicions monogràfiques en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc de tipus d'interès, el risc de mercat, els riscos ASG, el risc de conducta i compliment, el risc de continuïtat operativa, el risc de crèdit i de participades accionarials, el risc d'externalització, el risc de rendibilitat de negoci, el risc tecnològic, el risc legal, el risc reputacional, el risc de model, el risc operacional i el risc de seguretat de la informació, entre d'altres.

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

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

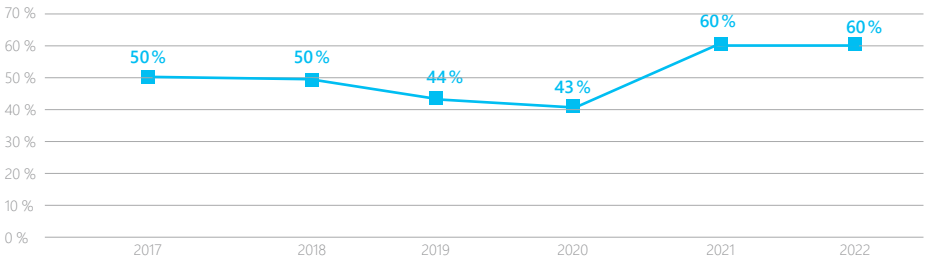
>MATRIU DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ CAIXABANK 2022

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

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

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

>EVOLUCIÓ D'INDEPENDÈNCIA



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

40 % dones
→ al Consell.

50 % dones
→ a la Comissió de Retribucions.

57 % dones
→ a la Comissió Executiva.

60 % dones
→ a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

33 % dones
→ a la Comissió de Riscos.

50 % dones
→ a la Comissió d'Auditoria i Control.

20 % dones
→ a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

Per tot això, es pot dir que el Consell de CaixaBank és a la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, d'acord amb la informació pública disponible sobre la composició dels Consells d'Administració de les entitats de l'IBEX 35 al tancament de l'exercici 2022 (la mitjana dels quals se situa en el 37,38 %).[1]



[1] *Mitjana de presència de dones en els Consells de l'IBEX 35, calculada d'acord amb la informació pública disponible als webs de les entitats.*

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

_Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell

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

01.
Els Consellers Externs (No Executius)
hauran de representar majoria sobre els consellers executius i aquests seran el mínim necessari.

02.
Dins els Consellers Externs
s'hi integraran els titulars (o els seus representants) de participacions significatives estables en el capital o aquells accionistes que hagin estat proposats com a Consellers encara que la seva participació accionarial no sigui significativa (Consellers Dominicals), i també professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (Consellers Independents).

03.
Dins els Consellers Externs
la relació entre dominicals i independents haurà de reflectir la proporció existent entre el capital de la Societat representat per dominicals i la resta del capital, i els consellers independents representaran, almenys, un terç del total de consellers (sempre que es compti amb un accionista o diversos, actuant concertadament, que controlin més del 30 % del capital social).

04.
Cap accionista
pot estar representat al Consell per un nombre de consellers dominicals superior al 40 % del total de membres del Consell, sense perjudici del dret de representació proporcional que s'estableix legalment.

_Selecció i nomenament (C.1.16)

La Política de Selecció, Diversitat i Avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'Alta Direcció i altres titulars de funcions clau recull els aspectes i compromisos principals de la Societat en matèria de nomenament i selecció de consellers. La seva finalitat és proveir candidats que assegurin la capacitat efectiva del Consell per prendre decisions de manera independent en interès de la Societat.

En aquest context, les propostes de nomenament de consellers que sotmeti el Consell a la consideració de la JGA i els acords de nomenament que adopti el Consell mateix en virtut de les facultats que té atribuïdes legalment hauran d'anar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, quan es tracti de consellers independents, i d'un informe en el cas dels altres consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de consellers aniran acompanyades d'un informe justificatiu del Consell, en què es valori la competència, experiència i mèrits del candidat proposat.

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



la normativa vigent estableix en relació amb la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus principals riscos, i també per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de manera independent i autònoma en interès de la Societat.

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

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

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

La Política de Selecció es complementa amb un Protocol de Procediments d'Avaluació de la Idoneïtat (d'ara endavant, el Protocol d'Idoneïtat) que estableix els procediments per dur a terme la selecció i avaluació contínua dels membres del Consell, entre altres col·lectius, incloent-hi les circumstàncies sobrevingudes que en puguin afectar la idoneïtat per exercir el càrrec.

En el Protocol d'Idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres llocs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el Protocol d'Idoneïtat, correspon al Consell d'Administració en ple avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller i ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

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

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



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

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

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

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

_Cessament del càrrec (C.1.19+ C.1.36)

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

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

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

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

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

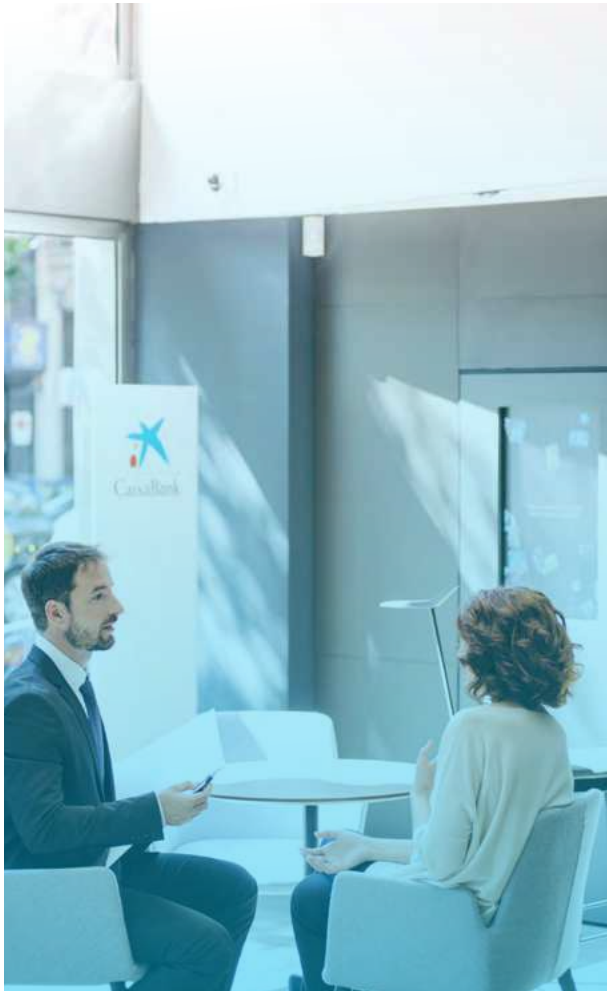
Durant l'exercici 2022, el Consell d'Administració no ha estat informat ni ha tingut coneixement de cap situació que afecti un conseller, relacionada o no amb la seva actuació en la mateixa societat, i que pugui perjudicar el crèdit i la reputació de CaixaBank. (C.1.37)

_Altres limitacions al càrrec de conseller

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

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

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



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



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

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

14 nombre de reunions
→ del Consell.

0 nombre de reunions
→ del Consell sense l'assistència del president.

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

13 nombre de reunions
→ de la Comissió d'Auditoria i Control.

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

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

9 nombre de reunions
→ de la Comissió de Retribucions.

13 nombre de reunions
→ de la Comissió de Riscos.

22 nombre de reunions
→ de la Comissió Executiva.

14 nombre de reunions
→ amb l'assistència presencial d'almenys el 80% dels consellers.

97,62 %
→ % d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici.

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

97,62 %
→ % de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici.

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

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

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

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

_Reglament del Consell (C.1.15)

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

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

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

- Es va modificar l'article 4 ("Funcions del Consell d'Administració"), apartat 4, incís (xxiv), per tal d'adaptar-lo a allò que disposa l'article 529 ter.1.h), en la seva redacció donada per la Llei 5/2021, establint que correspon al Consell "L'aprovació de les operacions que d'acord amb la Llei tinguin la consideració d'Operacions Vinculades, d'acord amb allò que preveu l'article 38 d'aquest Reglament, llevat dels casos en què aquesta competència estigui atribuïda legalment a la Junta General".

- Es va incorporar al Reglament un nou article 38 amb la rúbrica "Règim sobre operacions vinculades", en què es van recollir les bases del nou règim legal aplicable a les operacions de societats cotitzades d'acord amb allò que estableix el nou Capítol VII BIS del Títol XIV de l'LSC.

- Així mateix, es va modificar l'article 14 ("La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos"), en el seu apartat 1.b), incís (xviii), per tal d'adaptar la competència de la Comissió d'Auditoria i Control prevista en el Reglament amb relació a les operacions vinculades al nou règim establert en la LSC, precisant que correspon a la Comissió supervisar el compliment de la normativa respecte de les Operacions Vinculades i informar amb caràcter previ en els casos previstos legalment, bé al Consell d'Administració "o, si escau, a la Junta General" sobre aquestes operacions. Al seu torn, es preveu que l'informe que, si escau, emeti la Comissió d'Auditoria i Control sobre les operacions vinculades "serà objecte de publicitat amb el contingut i en els termes establerts per la legislació vigent".

- Es va completar l'article 30 ("Deure evitar conflictes d'interès"), en el seu apartat 1.a), per tal de coordinar les normes sobre conflictes d'interès dels administradors i operacions intragrup amb el règim d'operacions vinculades del Capítol VII BIS del Títol XIV de l'LSC.

- Així mateix, el 17 de febrer de 2022, el Consell d'Administració va tornar a incorporar certes modificacions al text del Reglament del Consell, que són les següents:

- Es va eliminar de l'apartat 2.(v) de l'article 7 ("El President del Consell") i de l'apartat 4 de l'article 17 ("Desenvolupament de les sessions") la previsió relativa al vot diriment del President del Consell en cas d'empat en les votacions, en línia amb les tendències més recents de govern corporatiu en aquesta matèria.

- Pel que fa a l'article 9 ("El Conseller Coordinador"), d'una banda, es va adaptar una de les seves competències recollida en l'apartat 2.c) de l'article 9 ("Coordinar, reunir i fer-se ressò de les preocupacions dels Consellers Independents), substituint la referència als consellers "independents" pels consellers "no executius", d'acord amb la literalitat de la Recomanació 34 del Codi de Bon Govern de les societats cotitzades, que la Societat ve complint íntegrament en els darrers exercicis. De l'altra, es va incorporar expressament que només és possible una única reelecció en el càrrec de Conseller Coordinador, amb la finalitat de reforçar la independència del càrrec en si i, al seu torn, fomentar-ne la rotació. D'aquesta manera s'impulsa una major participació dels consellers independents des de diverses posicions al si del Consell, la qual cosa respon a les directrius de bon govern referent a aquest tema.

- Es van completar les funcions de la Comissió de Riscos, previstes en l'apartat 2.b) de l'article 14 ("La Comissió d'Auditoria i Control i la Comissió de Riscos"), desenvolupant la funció de supervisió d'aquesta Comissió de Riscos pel que fa a l'eficàcia, d'una banda, de la funció de control i gestió de riscos i, de l'altra, de la funció de compliment normatiu, cosa que contribueix a una major transparència pel que fa a l'abast i el contingut de l'exercici de les funcions de supervisió que corresponen a la Comissió de Riscos, tant pel que fa a la funció de control i gestió de riscos com pel que fa a la funció de compliment normatiu, d'acord amb les millors pràctiques de bon govern.

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

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

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

_Informació (C.1.35)

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

Així mateix, emparant-se en el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, el conseller pot sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la societat i del Grup i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. Les peticions s'adreçaran al President executiu, que farà arribar les qüestions als interlocutors adequats i haurà d'advertir el conseller, si escau, del deure de confidencialitat.

_Delegació del vot (C.1.24)

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

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

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



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



_Presa de decisió

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

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

Hi ha una àmplia participació i debat a les reunions del Consell, i els principals acords s'adopten amb el vot favorable d'una àmplia majoria dels consellers. La Societat no ha formalitzat acords significatius que entrin en vigor, es modifiquin o concloguin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes. (C.1.38)

La figura del Conseller Coordinador, nomenat d'entre els consellers independents, es va introduir el 2017. El Consell va nomenar el Conseller Coordinador actual el 20 de febrer de 2020, amb efecte des del 22 de maig de 2020. Durant l'exercici 2022, el Conseller Independent Coordinador s'ha reunit amb els consellers no executius en dues ocasions: una el 23 de març i la segona el 26 d'octubre. Així mateix, el 22 de desembre, el Consell d'Administració CaixaBank va acordar, amb un informe favorable previ de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, el nomenament del conseller independent Eduardo Javier Sanchiz com a nou Conseller Coordinador. El nomenament tindrà efectes en la pròxima Junta General d'Accionistes, amb motiu del venciment del càrrec de John S. Reed, actual Conseller Coordinador, ja que no està prevista la seva renovació perquè està a punt de complir 12 anys com a conseller independent. (C.1.25)

_Relació amb el mercat (C.1.30)

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

En aquest sentit, i d'acord amb la Recomanació 4 del Codi de Bon Govern de les Societats Cotitzades, CaixaBank té una Política de Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

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

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

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

01.
Transparència

02.
Igualtat de tracte i no discriminació

03.
Accés immediat i comunicació permanent

04.
Avantguarda en l'ús de les noves tecnologies

05.
Respecte a les normes i recomanacions



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

En particular, d'una banda, la Societat té present, en especial, les regles sobre tractament de la informació privilegiada i, de l'altra, que es pot considerar rellevant, que es recullen tant a la normativa aplicable com a les normes de la Societat respecte de les relacions amb els accionistes i la comunicació amb els mercats de valors, que conté el Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank, del Reglament Intern de Conducta de CaixaBank, S.A. en l'àmbit del mercat de valors i del Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu de la Societat).

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

_Avaluació del Consell (C.1.17 + C.1.18)

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

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

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

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

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

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

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

En els qüestionaris esmentats s'avalua:

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

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

Els resultats i les conclusions als quals s'ha arribat, incloent-hi les recomanacions, es recullen en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell de CaixaBank i les seves Comissions corresponent a l'exercici 2022, que va ser revisat i aprovat pel Consell d'Administració. Amb caràcter general, i partint de les respostes que s'han rebut dels consellers arran dels qüestionaris i de les entrevistes personals, i també dels informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, es conclou una avaluació positiva de la qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell i les seves comissions durant l'exercici 2022, així com de l'acompliment duran l'exercici de les seves funcions del President, del Conseller Delegat, del Conseller Independent Coordinador i del Secretari del Consell. Així mateix, es considera adequada l'estructura, mida i composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació efectuada del compliment de la política de selecció, i també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat ha dut a terme, cosa que permès concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició.

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

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

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

_Les comissions del Consell (C.2.1)

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

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

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

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



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

>PRESÈNCIA DELS MEMBRES DEL CONSELL EN LES DIVERSES COMISSIONS

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



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

>COMISSIÓ EXECUTIVA

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

_Nombre de membres

Componen la Comissió set membres: dos consellers executius (José Ignacio Goirigolzarri i Gonzalo Gortázar), un conseller dominical (Tomás Muniesa) i quatre conselleres independents (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María Amparo Moraleda i Koro Usarraga). D'acord amb l'article 13 del Reglament del Consell d'Administració, són President i Secretari de la Comissió Executiva qui, al seu torn, ho siguin del Consell d'Administració.

_Composició

Membre	Càrrec	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	President	Executiu
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Eva Castillo	Vocal	Independent
María Verónica Fisas	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

La composició d'aquesta comissió, de la qual formen part el President i el Conseller Delegat, ha d'incloure almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent.

La designació dels seus membres requereix el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell.

_Distribució dels membres de la comissió per categoria

% sobre el total membres comissió

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

_Nombre de sessions (C.1.25)

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

_Assistència mitjana a les sessions

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

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

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



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

_Funcionament

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

La Comissió es reuneix cada vegada que sigui convocada pel seu President o qui l'hagi de substituir a falta d'aquest, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions la majoria dels seus membres. Els seus acords s'adopten per majoria dels membres concurrents i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel ple del Consell, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

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

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2022, la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats i també l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

_Actuacions durant l'exercici

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

01.
Seguiment de resultats i altres aspectes financers.

02.
Seguiment d'aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci.

03.
Seguiment de la situació d'actius adjudicats, saldos dubtosos i morositat.

04.
Activitat de crèdits i avals.

05.
Activitat relacionada amb societats filials, participades i sucursals.

06.
Assumptes diversos, entre els quals: Situació del mercat i de l'entorn financer, Renda fixa i les seves cobertures, Autocartera i d'altres.



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

>COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

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

_Nombre de membres

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

_Composició

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

_Nombre de sessions (C.1.25)

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

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

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

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



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

_Assistència mitjana a les sessions

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

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

[1] La primera xifra es refereix al nombre de reunions a les quals ha assistit el conseller i la segona, al nombre de sessions celebrades durant l'any 2022.
[2] Nomenada el 17 de febrer de 2022.

_Funcionament

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

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

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

Entre les seves funcions hi ha:

- Avaluar i proposar al Consell l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell i de la personal clau.
- Elevar al Consell les propostes de nomenament de Consellers Independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la JGA, així com les propostes per a la reelecció o la separació de Consellers.
- Informar del nomenament i, si escau, del cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell.
- Informar de les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'Alts Directius que, per les seves funcions, bé siguin de control o bé de suport al Consell o les seves Comissions, la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar les condicions bàsiques en els contractes dels alts directius, alienes a la retribució, i informar-ne quan s'hagin establert.
- Examinar i organitzar, sota la coordinació del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell, la successió del President i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell i també elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu.
- Avaluar, almenys anualment, l'estructura, mida, composició i actuació del Consell i de les seves comissions, el seu President, Conseller Delegat i Secretari; fer-li recomanacions sobre possibles canvis, i actuar sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com de les seves taules de reemplaçament per a la previsió de les transicions.
- Revisar periòdicament la política del Consell en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'Alta Direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar que es compleixen les polítiques i les regles de la Societat en matèria mediambiental i social, avaluant-les i revisant-les periòdicament per tal que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i que tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta dels grups d'interès, així com elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria i, en qualsevol cas, elevar-hi la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi. Així mateix, la Comissió supervisarà que les pràctiques de la Societat en matèria mediambiental i social s'ajusten a l'estratègia i polítiques que s'han fixat.
- Informar, abans d'elevar-los al Consell d'Administració, els informes que la Societat faci públics en matèria de sostenibilitat, incloent-hi, en qualsevol cas, la revisió de la informació no financera que contenen l'informe de gestió anual i el pla director de banca socialment responsable, i vetllar per la integritat dels seus continguts i el compliment de la normativa aplicable i dels estàndards internacionals de referència.
- Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb la sostenibilitat i elevar al Consell la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi.

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

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

_Actuacions durant l'exercici

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

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

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

>COMISSIÓ DE RISCOS

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

_Nombre de membres

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

_Composició

Membre	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Joaquín Ayuso	Vocal	Independent
Fernando María Ulrich	Vocal	Un altre extern
María Verónica Fisas	Vocal	Independent
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

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

_Distribució dels membres de la comissió per categoria

(% sobre el total membres comissió)

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

_Nombre de sessions (C.1.25)

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

_Assistència mitjana a les sessions

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

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

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

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

_Funcionament

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

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

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

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

Entre les seves funcions hi ha:

- Assessorar el Consell sobre la propensió global al risc, actual i futura, de la Societat i la seva estratègia en aquest àmbit, informant sobre el marc d'apetit al risc, assistint en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllant perquè les actuacions del Grup siguin consistents amb el grau de tolerància del risc prèviament decidit i efectuant el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.
- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Vigilar que la política de preus dels actius i els passius oferts als clients tingui plenament en compte el model empresarial i l'estratègia de risc de la Societat.
- Determinar, juntament amb el Consell, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos, així com els sistemes d'informació i els indicadors.
- Supervisar l'eficàcia de la funció de control i gestió de riscos.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta, detectant qualsevol risc d'incompliment i fent-ne el seguiment i l'examen de possibles deficiències.
- Supervisar l'eficàcia de la funció de compliment normatiu.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.
- Col·laborar amb la Comissió de Retribucions per a l'establiment de polítiques i pràctiques de remuneració racionals. Examinar si la política d'incentius prevista en els sistemes de remuneració té en compte el risc, el capital, la liquiditat i la probabilitat i oportunitat dels beneficis, entre altres.
- Assistir el Consell d'Administració establint canals eficaços d'informació, vetllant perquè s'assignin recursos adequats per a la gestió de riscos i en l'aprovació i revisió periòdica de les estratègies i polítiques d'assumpció, gestió, supervisió i reducció dels riscos.
- Qualsevol altra que se li atribueixi en virtut de la Llei, els Estatuts Socials, el Reglament del Consell i altra normativa aplicable a la Societat.

No hi ha en la regulació societària una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, el desembre de 2022, la Comissió va aprovar el seu informe anual d'activitats i també l'avaluació del seu funcionament de l'exercici corresponent.

_Accions durant l'exercici

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

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

>COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

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



_Nombre de membres

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

_Composició

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

La Comissió de Retribucions està formada per Consellers No Executius, en el nombre que determini el Consell, amb un mínim de tres i un màxim de cinc membres, la majoria dels quals són Consellers Independents. El President de la Comissió es nomena d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

_Distribució dels membres de la comissió per categoria

(% sobre el total membres comissió)

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

_Nombre de sessions (C.1.25)

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

_Assistència mitjana a les sessions

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

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

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

_Funcionament

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

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

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

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

Entre les seves funcions hi ha:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en particular, informar el Consell i proposar-li la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, la retribució dels Consellers Executius i Alts Directius i les condicions dels seus contractes, sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat pel que fa a condicions alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la Política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes formalitzats amb aquests i el seu compliment.
- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interessos amb els clients.
- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.
- Proposar al Consell l'aprovació dels informes o les polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb la remuneració que, si escau, aquest proposi a la Junta General.
- Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió en relació amb l'exercici de les seves funcions.
- Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

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

_Accions durant l'exercici

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



01.
Retribucions de consellers, alta direcció i titulars de funcions clau. Sistema i quantia de les retribucions anuals.

02.
Política General de Remuneracions i la Política de Remuneració del Col·lectiu Identificat.

03.
Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.

04.
Propostes al Consell d'Informes i Polítiques de remuneracions que se sotmetran a la JGA. Informes al Consell sobre propostes a la Junta General.

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

>COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

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

_Nombre de membres

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

_Composició

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

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

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

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

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

_Nombre de sessions (C.1.25)

Durant l'exercici 2022, la Comissió s'ha reunit un total de 5 sessions.

_Assistència mitjana a les sessions

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

Nre. reunions el 2022[1]	5
José Ignacio Goirigolzarri	5/5
Gonzalo Gortázar	5/5
Eva Castillo	5/5
Cristina Garmendia	5/5
María Amparo Moraleda	5/5

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



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

_Funcionament

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

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

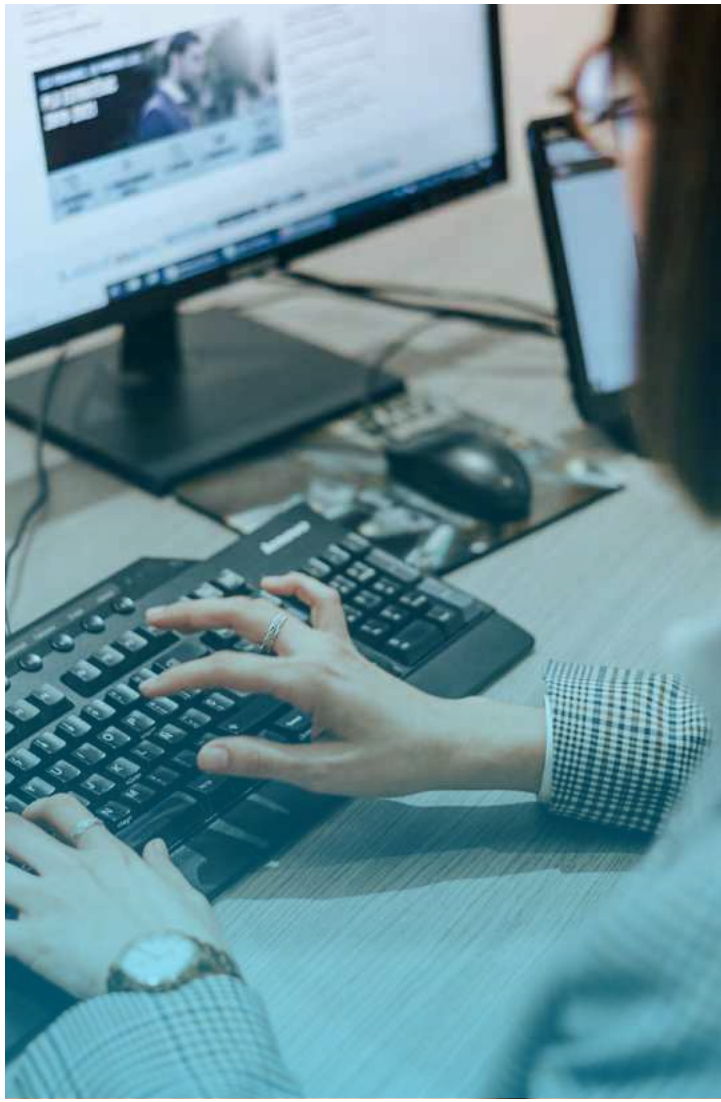
Entre les seves funcions hi ha:

- Assessorar el Consell en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica, en particular, avaluant els plans i els projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti que el Consell identifiqui noves oportunitats de negoci derivades dels desenvolupaments tecnològics, així com possibles amenaces.
- Donar suport al Consell d'Administració en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels avenços i les principals tendències i iniciatives en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de certes innovacions i la seva capacitat de transformació.
- Donar suport al Consell d'Administració en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre altres elements, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions regulatòries del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.
- Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurador.
- Donar suport a, en l'exercici de les seves funcions d'assessorament, a la Comissió de Riscos i al Consell d'Administració quan ho considerin pertinent, en l'acompliment de les funcions que la Comissió de Riscos i el Consell tenen atribuïdes pel que fa a la supervisió dels riscos tecnològics i dels aspectes relatius a la ciberseguretat.

_Actuacions durant l'exercici

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

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



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

>COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

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

_Nombre de membres

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

_Composició

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

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

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

La Comissió designa del seu si un President d'entre els Consellers Independents. El President ha de ser substituït cada quatre anys i pot ser reelegit una vegada un cop ha transcorregut el termini d'un any des del seu cessament. El President de la Comissió actua com a portaveu d'aquesta en les reunions del Consell i, si escau, de la JGA de la Societat. Així mateix, designa un Secretari i podrà designar un Vicesecretari, que seran els del Consell si no es fan aquestes designacions.

El Consell procura que els membres de la Comissió, i en especial el seu President, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, així com en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment de tot el conjunt de les seves funcions.

_Distribució dels membres de la comissió per categoria

(% sobre el total membres comissió)

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

_Nombre de sessions (C.1.25)

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

_Assistència mitjana a les sessions

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

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

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



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

_Funcionament

La Comissió es reuneix, d'ordinari, trimestralment i, addicionalment, sempre que resulta convenient per al desenvolupament de les seves funcions, la convoca el president de la Comissió bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos membres de la Comissió.

Per desenvolupar les seves funcions, la Comissió podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, i podrà requerir: (i) l'assistència i la col·laboració dels membres de l'equip directiu o del personal de la Societat; (ii) l'assistència dels auditors de comptes de la Societat per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals se'ls citi; i (iii) l'assessorament d'experts externs quan ho consideri necessari. La Comissió manté un canal de comunicació efectiu amb els seus interlocutors, que correspondrà normalment al President de la Comissió amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera; el responsable d'auditoria interna i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes.

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

Entre les seves funcions hi ha:

- Informar la JGA sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant de quina manera aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera i no financera relativa a la Societat i, si escau, al Grup, preceptiva, revisant-ne els comptes, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat acceptats generalment.
- Vetllar perquè el Consell procuri presentar els comptes anuals i l'informe de gestió a la JGA sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en el supòsit excepcional en què hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.
- Informar, amb caràcter previ, el Consell sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.
- Supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquest efecte, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell i el termini corresponent per al seu seguiment.
- Supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna.
- Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertanyen, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima, les irregularitats amb transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin el si de la Societat, i rebre informació periòdica sobre el seu funcionament i poder proposar les accions oportunes per a millorar i reduir el risc d'irregularitats en el futur.
- Supervisar l'eficàcia dels sistemes de la gestió i del control dels riscos, en coordinació amb la Comissió de Riscos, quan sigui necessari.
- Establir les oportunes relacions amb l'auditor extern, avaluar i supervisar aquestes relacions.
- Supervisar el compliment de la normativa respecte de les Operacions Vinculades i informar, amb caràcter previ, el Consell o, si escau, la JGA, sobre aquestes operacions.

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

_Actuacions durant l'exercici

En el marc de les competències de la Comissió, i dins el Pla d'Activitats elaborat anualment, la Comissió ha debatut, examinat, pres acords o emès informes sobre:

01. Informació financera i no financera.

02. Gestió i control dels riscos (coordinadament amb la Comissió de Riscos).

03. Compliment normatiu.

04. Auditoria Interna.

05. Relació amb l'auditor de comptes.

06. Operacions vinculades.

07. Comunicacions amb els Reguladors.

08. Transaccions rellevants per al grup.

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

Tot seguit, es presenten més detalladament les activitats relacionades amb certs àmbits d'actuació de la Comissió:

a. Supervisió de la informació financera (C.1.28)

Entre les competències atribuïdes al ple del Consell, hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, i, per tant, li corresponen la gestió i la supervisió al més alt nivell de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social.

La Comissió d'Auditoria i Control, com a comissió especialitzada del Consell, s'encarrega de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera, un àmbit al qual dedica una atenció especial, juntament amb el de la informació no financera. Les seves funcions pretenen, entre altres, evitar l'existència d'excepcions en els informes d'auditoria externa.

En aquest marc, els directius responsables d'aquests àmbits han assistit com a convidats a la pràctica totalitat de les sessions celebrades durant l'exercici 2022, cosa que ha permès que la Comissió conegui adequadament el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i al Grup, particularment, en els termes següents: (i) compliment dels requisits normatius; (ii) delimitació del perímetre de consolidació; i (iii) aplicació dels principis de comptabilitat, en particular respecte dels criteris de valoració i els judicis i les estimacions.

De manera ordinària, la Comissió es reuneix trimestralment per revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell ha d'aprovar i incloure dins la seva documentació pública anual, i en aquests casos compta amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun informe de revisió, de l'auditor de comptes. Es farà almenys una reunió anual amb l'auditor extern sense la presència de l'equip directiu, de manera que puguin discutir-se les qüestions específiques que sorgeixin de les revisions realitzades. Així mateix, durant l'exercici 2022, l'auditor extern ha mantingut una reunió amb el ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la Societat.

Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sense perjudici d'això, es fa constar que, en el procés del Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF), els estats financers, a 31 de desembre de 2022, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació per part del Director de Control Intern i Validació de la Societat. (C.1.27).

b. Seguiment de la independència de l'auditor extern

Per tal de garantir el compliment de la normativa aplicable, particularment pel que fa a la naturalesa de la Societat d'Entitat d'Interès Públic, i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de Relació amb l'Auditor Extern (2018), que recull, entre altres, els principis que han de regir la selecció, contractació, nomenament, reelecció i cessament de l'auditor de comptes, així com el marc de relacions. A més, com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, els Estatuts estableixen que la Junta General no podrà revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual es van nomenar, excepte en cas de justa causa. (C.1.30)

La Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada d'establir les relacions amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència d'aquest, i qualsevol altra relacionada amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió haurà de rebre anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb el Grup, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol mena oferts al Grup per l'auditor extern o per les persones o entitats vinculades a aquest. Posteriorment, la Comissió emetrà, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes i que contindrà una valoració de la prestació dels serveis diferents de l'auditoria legal esmentats, considerats individualment i en el seu conjunt, i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria. (C.1.30)

>NOMBRE D'EXERCICIS ININTERROMPUTS COM A AUDITOR DE COMPTES PWC (C.1.34)

5	5
Individuals	Consolidats

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

22 %	22 %
Individuals	Consolidats

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

La firma d'auditoria fa altres feines per a la Societat o el seu grup diferents de les d'auditoria:

(C.1.32)	CaixaBank	Societats dependents	Total grup
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (m€)	900	288	1.188
% Import de feines diferents de les d'auditoria / Import de feines d'auditoria	34 %	8 %	19 %

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

En el marc de la Política de Relació amb l'Auditor Extern, i tenint en compte les Guies Tècniques sobre Comissions d'Auditoria d'Entitats d'Interès Públic de la CNMV, anualment es comunica a la Comissió d'Auditoria i Control una avaluació anual de qualitat i independència de l'auditor de comptes, que coordina la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital sobre el desenvolupament del procés d'auditoria externa que inclou: (i) el compliment dels requisits d'independència, objectivitat, capacitat professional i qualitat; i (ii) l'adequació dels honoraris d'auditoria a l'encàrrec. A partir d'aquesta, la Comissió ha proposat al Consell, i aquest a la JGA, la reelecció de PwC Auditores, S.L. com a auditor de comptes de la Societat i del seu Grup consolidat per a l'exercici 2023. (C.1.31).

L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves ni excepcions. (C.1.33).

c. Seguiment de les operacions vinculades (D.1)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Societat no té coneixement de cap mena de relació (comercial, contractual o d'índole familiar) entre els titulars de participacions significatives. Sense perjudici de possibles relacions de naturalesa comercial o contractual amb CaixaBank, dins del gir i trànsit comercial ordinari i en condicions de mercat. Per tal de regular les relacions entre la Fundació Bancària "la Caixa" i CaixaBank i els seus respectius grups i, per tant, evitar situacions de conflictes d'interès, s'ha signat el Protocol Intern de Relacions (modificat l'octubre de 2021), els objectius principals del qual són: (i) la gestió de les operacions vinculades; (ii) l'establiment de mecanismes per evitar l'aparició de conflictes d'interès; (iii) el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; (iv) la col·laboració en matèria d'RSC i de Sostenibilitat (v) i la regulació del flux d'informació per al compliment de les obligacions periòdiques d'informació. El Protocol esmentat està disponible al web corporatiu i el seu compliment és objecte de supervisió amb caràcter anual per part de la Comissió.

Sens perjudici de l'anterior, el Protocol Intern de Relacions també fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat, i també identifica els serveis que les Societats del Grup FBLC presten i podran prestar a les Societats del Grup CaixaBank i els que les Societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les Societats del Grup FBLC. El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del Protocol, certes operacions estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de CaixaBank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol. (A.5+D.6).

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

En relació amb els membres del Consell, els articles 29 i 30 del Reglament del Consell regulen el seu deure no competència i les situacions de conflicte d'interessos aplicables, respectivament: (D.6)

Els consellers només estaran dispensats del compliment del deure de no competència quan no suposi dany no rescabalable per a la Societat. El Conseller que hagi obtingut la dispensa haurà de complir amb les condicions que prevegi l'acord de dispensa i, en tot cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en què tingui conflicte d'interessos.

Els Consellers (directament o indirectament) tenen l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interessos per al Grup i, si es produeixen, tenen el deure de comunicar-les al Consell per a la seva informació en els comptes anuals.

D'altra banda, el personal clau està subjecte a determinades obligacions davant de conflictes d'interessos directes o indirectes derivades del Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors, davant del qual hauran d'actuar amb llibertat de judici i lleialtat a la Societat, els seus accionistes i els seus clients, abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes i informar l'Àrea de Compliment Normatiu sobre aquests conflictes.

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

[1] https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/220729_OIR_Venta_edificio_es.pdf

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

_Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat, del Comitè de Direcció i dels comitès principals de la Societat recauen la gestió diària i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels Òrgans de Govern.

_El Comitè de Direcció (C.1.14)

El **Comitè de Direcció** es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al **desenvolupament del Pla Estratègic i Operatiu Anual**

i també els que afecten la vida organitzativa de la Societat. A més, aprova, dins les seves competències, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.

2 (15,38 % sobre el total)

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

0,007 %

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

0,014 %

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



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

Juan Antonio Alcaraz*

→ Director General de Negoci

_Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

_Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a Director General de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking (Xarxa d'Oficines, Banca Particulars i Premier, Banca Privada i Banca Empreses), totes les àrees relacionades amb Customer Experience i Specialized Consumer Segments.

Va ser Director General de Banc Sabadell (2003-2007) i, posteriorment, Subdirector General del Santander i Central Hispano (1990-2003).

_Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer, President d'imagin i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas.

President de l'Associació Espanyola de Directius, Vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, Vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell de Closingap, membre de Barcelona Global i membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya.

Jordi Mondéjar

→ Director General de Riscos

_Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

_Trajectòria professional

Va treballar a Arthur Andersen del 1991 al 2000 en l'àmbit d'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Incorporat al Grup "la Caixa" l'any 2000, va ser Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a Director General de Riscos del Grup el 2016.

_Altres càrrecs actuals

President no executiu de Building Center.

Iñaki Badiola

→ Director de CIB and International Banking

_Educació

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

_Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, en la qual ha desenvolupat funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors: tecnològic (EDS), distribució (ALCAMPO), Administració pública (GISA), transport (IFERCAT) i Real Estate (Harmonia).

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

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

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

Luis Javier Blas

→ Director de Mitjans

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

_Altres càrrecs actuals

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

Matthias Bulach

→ Director de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital

_Educació

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

_Trajectòria professional

El 2006 s'incorpora a "la Caixa" com a Director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, on desenvolupa activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulatori i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a Director Executiu el 2016, va ser Director Corporatiu de Planificació i Capital. Prèviament a la seva incorporació al Grup, va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on va desenvolupar activitats especialitzades en el sector financer i en el desenvolupament de projectes internacionals.

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

_Altres càrrecs actuals

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

Óscar Calderón

→ Secretari General i del Consell

_Educació

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

_Trajectòria professional

Ha estat Advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003). Advocat de la Secretaria General de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliaria Colonial, S.A. (2005-2006), secretari del Consell de Banco de Valencia (del març al juliol de 2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") fins al juny de 2014. També va ser Patró i Vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins a l'octubre de 2017.

_Altres càrrecs actuals

Patró i Secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també Secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA) del Patronat de la Fundació CaixaBank Dualiza.

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

Manuel Galarza

→ Director de Compliment i Control

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

David López

→ Director de Recursos Humans

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

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

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

María Luisa Martínez

→ Directora de Comunicació i Relacions Institucionals

_Educació

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

_Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 és nomenada Directora Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i el 2016 la nomenen Directora Executiva amb responsabilitat sobre les mateixes àrees. L'abril de 2021 és nomenada Directora de Comunicació i Relacions Institucionals.

_Altres càrrecs actuals

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

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

Javier Pano

→ Director Financer

_Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

_Trajectòria professional

Des del juliol de 2014 és CFO de CaixaBank, President del COAP i responsable de la gestió de la liquiditat i funding majorista. Prèviament ha estat vinculat a llocs de responsabilitat en els àmbits de Mercat de Capitals.

Abans de la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en altres entitats i al grup "la Caixa".

_Altres càrrecs actuals

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

Marisa Retamosa

→ Directora d'Auditoria Interna

_Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

_Trajectòria professional

Ha estat Directora Corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i, prèviament, Directora de l'Àrea de Seguretat Informàtica i Control del Servei a Serveis Informàtics. A més, abans va ser Directora de l'Àrea d'Auditoria de Mitjans.

Incorporada a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment va treballar a Arthur Andersen (1995-2000), on va desenvolupar activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com consultoria de Riscos.

Eugenio Solla

→ Director de Sostenibilitat

_Educació

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

_Trajectòria professional

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

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

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

Javier Valle

→ Director d'Assegurances

_Educació

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

_Trajectòria professional

Anteriorment, ha desenvolupat la seva carrera professional com a Director General a Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales i Bansabadell Pensiones, i també ha estat Conseller Delegat de Zurich Vida. Al Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

_Altres càrrecs actuals

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



_Altres Comitès

A continuació, es mostra la descripció dels comitès principals:

_Comitè ALCO (Actius i Passius)

És responsable de la gestió, el seguiment i el control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.

És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, inclosos el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les taxes de transferència amb els diferents negocis (IGC/MIS); el monitoratge de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu, i la gestió del finançament majorista.

Tot això, dins les polítiques del marc d'apetit al risc i els límits de risc aprovats pel Consell.

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

_Comitè de Regulació

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

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

_Comitè de Govern de la Informació i Qualitat de la Dada

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

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Trimestral	Comitè de Direcció	> Tecnològic

_Comitè Global del Risc

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de forma global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.

Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

L'objectiu específic d'aquest comitè adequar l'estratègia en matèria de risc a allò que estableix el Consell d'Administració en el Marc d'Apetit al Risc, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves primeres alertes i mantenir informat el Consell de CaixaBank.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comissió de Riscos	> Tots els del Catàleg de Riscos Corporatius del Grup

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

_Comitè de Gestió Penal Corporatiu

És responsable de gestionar qualsevol observació o denúncia, feta per qualsevol canal, en matèria de prevenció i resposta davant de conductes penals. Les principals funcions són: prevenció, detecció, resposta, report i monitoratge del model.

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

_Comitè Permanent de Crèdits

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

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Setmanal	Consell d' Administració	> Crèdit

_Comitè de Transparència

La seva funció és vetllar per tots els aspectes que tinguin o que puguin tenir un impacte en la comercialització de productes i serveis per assegurar la protecció adequada als clients mitjançant la transparència perquè els clients (sobretot els detallistes i consumidors) els entenguin, i l'adequació a les seves necessitats.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Tots els Riscos

_Comitè de Diversitat

La seva missió és la creació, l'impuls, el seguiment i la presentació d'accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb especial atenció a la representativitat de les dones en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així com a la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'Entitat, com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Trimestral	Comitè de Direcció	> Legal i Regulatori > Reputacional

_Comitè de Plans de Recuperació i Resolució

És responsable d'elaborar, aprovar, revisar i actualitzar els plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Rendibilitat del negoci > Recursos propis: solvència > Liquiditat i finançament > Legal i Regulatori > Reputacional

_Comitè de Privacitat

Actua com a òrgan superior i decisori per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal al Grup CaixaBank.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Legal i Regulatòria > Conducta i Compliment

_Comitè d'Eficiència

Aquest comitè té com a objectiu millorar l'eficiència a l'organització. És responsable de proposar i acordar amb les Àrees i Filials les propostes de pressupostos anuals de despeses i inversió, que es presentaran perquè, després, el Comitè de Direcció els ratifiqui.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Rendibilitat del negoci > Recursos propis: solvència

_Comitè de Sostenibilitat

És responsable d'aprovar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank i fer-ne el seguiment, així com proposar i elevar les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat als òrgans de govern corresponents perquè les aprovin.

La seva missió és contribuir perquè CaixaBank sigui reconeguda per la seva excel·lent gestió de la sostenibilitat, i reforçar-ne el posicionament a través del seu model de banca socialment responsable.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Reputacional

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

_Comitè de Risc Reputacional

És responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa i proposar i elevar per a la seva aprovació, per part dels òrgans de govern corresponents, les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i de la reputació.

La seva missió és contribuir perquè CaixaBank sigui el millor banc en qualitat i reputació, i reforçar la reputació de l'entitat com a paradigma de banca responsable i compromesa socialment.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè Global del Risc	> Reputacional

_Comitè de Seguretat de la Informació

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisori per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació en l'àmbit corporatiu.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació al Grup CBK mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació i la mitigació dels riscos o de les debilitats que s'hi identifiquen.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Trimestral	Comitè de Direcció	> Conducta i Compliment > Tecnològic

_Comitè del Reglament Intern de Conducta (RIC)

És responsable d'ajustar les actuacions de CaixaBank, els òrgans d'administració, els empleats i els representants a les normes de conducta que, en l'exercici d'activitats relacionades amb el Mercat de Valors, hagin de respectar els anteriors, que contenen l'LMV i les seves disposicions de desplegament.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Trimestral	Comitè de Direcció	> Conducta i Compliment

_Comitè Global de Recuperacions i Morositat

Marcatge dels objectius per a cadascun dels intervinents en el procés de recuperació, seguiment del nivell de compliment d'aquests objectius i de les accions que duu a terme cadascun per acomplir-los.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè Global del Risc	> Rendibilitat del negoci > Crèdit

_Comitè de Política de Risc de Crèdit

Aprovació o, si escau, presa de coneixement i monitoratge de les polítiques i criteris vinculats a la concessió i gestió del risc de crèdit.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè Global del Risc	> Crèdit

_Comitè de Risc Operacional

Analitzar i fer el seguiment del perfil de risc operacional del Grup CaixaBank, i proposar les mesures de gestió corresponents.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè Global del Risc	> Altres Riscos Operacionals

_Comitè de Resiliencia Operativa

És l'òrgan que s'encarrega de gestionar la funció de Continuïtat Operativa al Grup. És responsable de dissenyar, implantar i fer el seguiment del Sistema de Gestió de Continuïtat Operativa.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Semestral (En condicions normals)	Comitè de Direcció	> Tecnològic

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

_Comitè Euríbor

Assegurar l'adequació del Procés de Contribució a la normativa aplicable i supervisar que funciona correctament. És el responsable de definir i aprovar el procediment de contribució.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Conducta i Compliment

_Comitè Authomatic Exchange Of Information (AEOI)

El Comitè AEOI és l'òrgan designat per l'Alta Direcció de CaixaBank per assegurar l'adequació dels procediments, processos i reporting de les normatives FATCA/QI/CRS i qualsevol altra normativa anàloga que recaigui en el mateix àmbit aplicable i supervisar que funcioni correctament.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Bimestral	Comitè de Direcció	> Conducta i Compliment

_Comitè de Capital

Atorgar a la gestió del capital un nivell d'anàlisi sistemàtica i exhaustiva per afavorir la visió integral, el debat i la presa de decisions, des de totes les òptiques i amb la implicació de totes les agrupacions organització, l'àmbit de gestió de les quals té una afectació directa en la gestió del capital de l'Entitat.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè de Direcció	> Recursos Propis / Solvència

_Comitè Òrgan de Control Intern (OCI)

Responsable de promoure el desenvolupament i la implantació de les polítiques i procediments de PBC/FT en l'àmbit de Grup. Caràcter col·legiat amb funcions deliberants i decisòries.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Trimestral	Comitè de Direcció	> Conducta i Compliment

_Comitè Impairment

Establir i efectuar el seguiment per a la translació comptable del deteriorament de la qualitat creditícia dels riscos assumits (classificació del deteriorament i determinació de provisions), tant el derivat de la utilització de models col·lectius com de l'anàlisi individual de les exposicions.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè Global del Risc	> Crèdit

_Comitè de Models

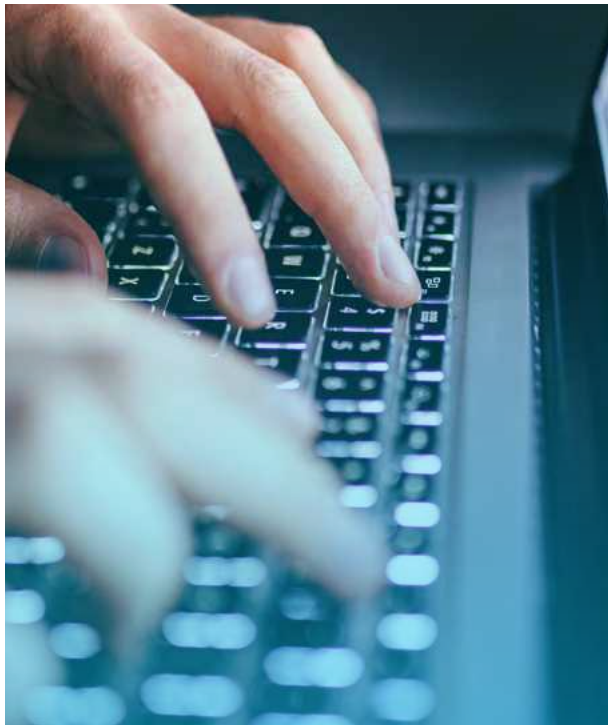
És responsable de revisar i aprovar formalment i gestionar, controlar i monitorar els models i paràmetres de risc de crèdit regulats i no regulats (incloent-hi l'admissió, el seguiment i la recuperació), de risc de mercat (inclòs el risc de contrapart —crèdit en l'activitat de Tresoreria—), de risc operacional, de risc de liquiditat, de risc estructural de balanç, de planificació i d'estudis i també qualsevol metodologia derivada de la funció de control que ostenta (càlcul de capital econòmic, capital regulatori i pèrdua esperada, i l'estimació de mètriques de risc-RAR).

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Mensual	Comitè Global del Risc	> Crèdit; Mercat; R. Oper. i R. Model

_Comitè d'Incidències

El Comitè d'Incidències ostenta per delegació del Comitè de Direcció la potestat disciplinària que, d'acord amb l'art. 20 del text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors, té l'Entitat en relació amb els seus empleats. Aquesta potestat l'exerceix mitjançant l'obertura, anàlisi, debat i resolució de tots els possibles expedients disciplinaris que es puguin plantejar.

Freqüència	Dependència	Riscos gestionats
Setmanal	Comitè de Direcció	> Conducta i Compliment



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

_Remuneració

CaixaBank estableix la Política de Remuneració dels Consellers partint dels seus principis generals de remuneració i apostant per un posicionament en el mercat que permet atreure i retenir el talent necessari i impulsar comportaments que asseguren la generació i sostenibilitat de valor a llarg termini.

Periòdicament s'analitzen les pràctiques de mercat mitjançant enquestes salarials i estudis específics *ad hoc* que duen a terme empreses especialitzades de primer nivell. Les mostres de referència són les del sector financer dels mercats on opera CaixaBank i la d'empreses de l'IBEX 35 comparables. A més, en certes qüestions es gaudeix del suport d'experts externs.

La Política aplicada a la remuneració dels Consellers, que el Consell va sotmetre al vot vinculant de la Junta General de 8 d'abril de 2022, va tenir un percentatge de vots a favor del 75,86%. Aquest resultat va estar condicionat per l'abstenció d'un accionista significatiu titular d'un 16,1% del capital. Pel que fa a la votació consultiva de l'Informe Anual sobre Remuneracions de l'exercici anterior, va obtenir el 97,27% de vots a favor.

Tot seguit, es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell de la Societat:

(C.1.13)

9.160

→ **remuneració del Consell d'Administració** meritada el 2022[1] (milers d'€).

3.838

→ **import dels fons que han acumulat els consellers actuals** per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics consolidats (milers d'€).

3.213

→ **import dels fons que han acumulat els consellers actuals** per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics no consolidats (milers d'€).

0

→ **import dels fons acumulats pels exconsellers** per sistemes d'estalvi a llarg termini (milers d'€).



[1] *No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la societat no manté cap mena de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests exconsellers executius en virtut del sistema de pensions. (C.1.13).*

1 La remuneració dels consellers de l'exercici 2022 que s'indica en aquest apartat té en compte els canvis següents en la composició del Consell i les seves Comissions durant l'exercici:

El 17 de febrer de 2022, el Consell d'Administració va acordar nomenar Maria Amparo Moraleda vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

La Junta General Ordinària de 2022 va acordar tomar a nomenar com a membres del Consell Tomás Muniesa i Eduardo Javier Sanchiz. Després de la Junta General, i en sessió celebrada el mateix dia, el Consell d'Administració va acordar la reelecció de Tomás Muniesa com a membre de la Comissió Executiva. Tomás Muniesa va mantenir la condició de vicepresident del Consell d'Administració i vocal de la Comissió de Riscos i Eduardo Javier Sanchiz, la condició de president de la Comissió de Riscos, vocal de la Comissió d'Auditoria i Control i vocal de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

Al tancament de l'exercici 2022, el Consell d'Administració el componen 15 membres. El President i el Conseller Delegat són els únics membres amb funcions executives.

Així mateix, no s'inclou la remuneració per pertinença a altres consells en representació de la Societat fora del Grup consolidable (28 milers d'€).

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

_Consellers

El sistema previst en els Estatuts Socials estableix que la remuneració del càrrec de conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, l'import màxim de la qual determinarà la Junta General, que s'ha de mantenir vigent mentre aquesta Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició com a tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (els que no exerceixen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no tenen contractes formalitzats amb l'entitat per exercir les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per terminació del càrrec de conseller.

_Càrrec executiu

(aplicable al president i al conseller delegat)

Pel que fa als membres del Consell amb funcions executives, els Estatuts socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de Conseller.

Així doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.
- Una remuneració variable vinculada a la consecució d'objectius anuals i a llarg termini, prèviament establerts, i a una gestió prudent dels riscos.
- Previsió social i altres beneficis socials.

A continuació es descriu la naturalesa dels components que han meritat el 2022 els Consellers Executius:

_Component fixe

La remuneració fixa dels Consellers Executius es basa principalment en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc. Les enquestes salarials i estudis específics *ad hoc* en què participa CaixaBank estan fets per empreses especialitzades de primer nivell, i la mostra comparable és la del sector financer del mercat on opera CaixaBank i la de les empreses de l'IBEX 35 comparables.

_Component variable

_Esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals

Els Consellers Executius tenen reconegut un esquema de remuneració variable ajustat al risc i basat en el mesurament del rendiment que es concedeix anualment partint d'unes mètriques anuals amb un ajust a llarg termini a través de l'establiment de mètriques de caràcter plurianual.

Aquest esquema està basat únicament en el compliment de reptes corporatius. Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats s'utilitzen factors anuals, amb criteris quantitatius (financers) i qualitatius (no financers), i factors plurianuals que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals.

Tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable amb mètriques plurianuals sobre la remuneració fixa anual, tenint en compte que agrupa tant variable a curt com a llarg termini, no supera el 100 %.



En línia amb el nostre model de gestió responsable, dels conceptes que s'han descrit anteriorment, un 30 % de la retribució variable concedida, anual i a llarg termini, del President i del Conseller Delegat es vinculen a factors ASG, com ara la Qualitat, els reptes de Conducta i compliment i la mobilització de finances sostenibles. Així mateix, en l'ajust amb mètriques plurianuals, un 25 % està vinculat a un repte de mobilització de finances sostenibles a llarg termini.

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

>MÈTRIQUES DE FACTORS ANUALS

Els reptes corporatius, amb una ponderació del 100 %, són fixats anualment pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un grau de consecució en el rang de 80 %-120 %, la determinació dels quals es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

Concepte objectivable	Ponderació	Línia estratègica
ROTE *(Return on Tangible Equity)*	20 %	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
REC (Ràtio d'Eficiència Core)	20 %	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
Variació d'actius problemàtics	10 %	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
RAF *(Risk Appetite Framework)*	20 %	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
Qualitat	10 %	Operar en un model d'Atenció eficient i adaptat al màxim a les preferències dels clients.
Compliance	10 %	Operar en un model d'Atenció eficient i adaptat al màxim a les preferències dels clients
Sostenibilitat (mobilització finances sostenibles)	10 %	Sostenibilitat - referents a Europa.

>MÈTRIQUES FACTORS PLURIANUALS

Les mètriques plurianuals tindran associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

Concepte objectivable	Ponderació	Línia estratègica
CET1	25%	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
TSR (Mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks - Gross Return)	25%	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
ROTE Plurianual	25%	Creixement del Negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.
Sostenibilitat (mobilització finances sostenibles)	25%	Sostenibilitat - referents a Europa.

Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Així mateix, el President i el Conseller Delegat tenen pactat en els seus contractes aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi.

El 15 % de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import objectiu (i el 85 % restant, la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneració variable en forma de bonificació, només té en compte els paràmetres d'avaluació individuals i és objecte d'aportació a una Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió.

13.204

→ **Remuneració total de l'alta direcció**

(Exconsellers executius) el 2022[1] (milers d'€) (C.1.14).

[1] *Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini que s'assignen als membres de l'Alta Direcció.*
Aquest import no inclou la remuneració per l'activitat de representació de l'Entitat en Consells d'Administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable (1.148 milers d'€).

Pel que fa als acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats sobre indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, vegeu la Taula de Conciliació. (C.1.39)

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

C.1.39

Nombre de beneficiaris: 37

Tipus de beneficiari: President, Conseller Delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 Directius // 27 comandaments intermedis

Descripció de l'acord:
President i Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració.

Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. En l'actualitat, hi ha tres membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat.

Així mateix, el President, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte.

Directius i comandaments intermedis: 32 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 2 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.

Aquestes clàusules les autoritza el Consell d'Administració i no se n'informa la Junta General d'Accionistes.



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

_Govern de sostenibilitat

El Grup compta amb una estratègia que incorpora **la sostenibilitat com una de les seves prioritats estratègiques**. Durant el 2022 s'ha continuat reforçant el govern de la sostenibilitat amb l'aprovació del **Pla de Banca Sostenible 2022-2024.**

La sostenibilitat és una de les prioritats estratègiques per a CaixaBank. Per aquest motiu, el Consell d'Administració és el màxim responsable d'aprovar l'estratègia i dels Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat, així com de supervisar-ne la correcta implementació.

Per a això s'ha estructurat un sistema de governança de la sostenibilitat a través dels **òrgans de govern** (Consell d'Administració, Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, Comissió de Riscos i Comissió d'Auditoria i Control) i **direcció** (Comitè de Direcció), completat amb **altres comitès interns i àrees de l'Entitat** (Comitè Global del Risc, Comitè de Sostenibilitat i Direcció de Sostenibilitat).

A més, aquest sistema de governança permetrà també complir amb l'objectiu de CaixaBank d'implantar un **model de govern de gestió dels riscos ASG** coherent, eficient i adaptable que supervisi la consecució dels objectius del Grup CaixaBank, en línia amb les expectatives del BCE i les millors pràctiques del mercat.

Vegeu l'apartat "Gestió dels riscos ASG".

El model de governança és el mateix per a la **gestió del canvi climàtic.**



ÒRGANS DE GOVERN

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Comissió d'Auditoria i Control

Funcions relacionades amb la informació no financera i l'eficàcia dels sistemes de control intern.

Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat

Supervisa el compliment de les polítiques i regles de l'Entitat en matèria mediambiental i social.

Comissió de Riscos

Proposa al Consell la política de riscos del Grup que inclou els temes ASG.

ÒRGANS DE GESTIÓ

Comitè de Direcció

Aprova les línies d'acció en l'àmbit de la Sostenibilitat.

Comitè de Sostenibilitat

Garanteix que s'implanti amb èxit l'estratègia de Sostenibilitat i el seu impuls en l'organització.

Comitè Global del Risc

Gestiona, controla i supervisa de manera global els riscos en què pugui incórrer el Grup.

[1] *Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del BCE.*

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

_Òrgans de govern

_Consell d'Administració

El Consell d'Administració considera essencial impulsar la sostenibilitat en els negocis i activitats del Grup.

En matèria de sostenibilitat, dins de les seves funcions, hi consta l'aprovació i supervisió de l'estratègia i el seguiment de la gestió.

En relació amb l'estratègia, el Consell va liderar, va revisar i va aprovar el desembre de 2021 el **Pla Director de Sostenibilitat** "Pla de Banca Sostenible 2022-2024" per al període 2022-2024. El Pla Director s'integra al Pla Estratègic de l'Entitat, i és una de les línies principals d'actuació, que reflecteix l'aspiració de CaixaBank de consolidar-se com un referent en sostenibilitat.

_Les comissions del Consell

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell disposa de diferents comissions especialitzades per matèries, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva. No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell, que es regeix partint del que estableix la llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell, que estableix els detalls de la composició, les facultats i el funcionament de les diverses comissions.

En matèria de sostenibilitat, hi ha dues comissions que destaquen per la seva implicació en matèria de sostenibilitat.

_Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat

- Supervisa que es compleixen les polítiques i les regles de l'Entitat en matèria mediambiental i social, avaluant-les i revisant-les periòdicament per tal que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i que tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta dels grups d'interès, així com elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.
- Responsable d'elevar al Consell els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat perquè els aprovi.
- Informa, abans d'elevar-los al Consell d'Administració, sobre els informes que faci públics l'Entitat en matèria de sostenibilitat, incloent-hi, en qualsevol cas, la revisió de la informació no financera que conté l'informe de gestió anual, així com la publicació Sostenibilitat, impacte socioeconòmic i contribució als ODS de les Nacions Unides i el Pla de Banca Sostenible, i vetlla per la integritat del seu contingut i el compliment de la normativa aplicable i de les normes internacionals de referència.
- Supervisa l'actuació de la Societat en relació amb la sostenibilitat i l'eleva al Consell la política de sostenibilitat/responsabilitat corporativa perquè l'aprovi.

_Comissió de Riscos

- S'encarrega de proposar al Consell la política de riscos del Grup, entre els quals s'inclouen els riscos ASG i, més concretament, els riscos climàtics.



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

_Òrgans de gestió

Sobre els òrgans de gestió recauen la **gestió diària i la implementació i el desenvolupament** de les decisions que adopten els òrgans de govern.

_Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció és el màxim òrgan de direcció responsable d'aprovar les principals línies d'acció en l'àmbit de la sostenibilitat.

_Comitè de Sostenibilitat

Es tracta d'un comitè la creació del qual va aprovar l'abril de 2021 el Comitè de Direcció, i que evoluciona des del Comitè de Gestió del Risc Mediambiental, creat el 2019 i, a més, assumeix les funcions relacionades amb la sostenibilitat/RSC del Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació de 2015. La seva **missió és contribuir que CaixaBank sigui reconeguda per la seva excel·lent gestió en sostenibilitat**, i s'encarrega de la implementació de l'estratègia de sostenibilitat i el seu impuls dins de l'organització.

- Aprovar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank i fer-ne el seguiment, així com proposar i elevar les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat als òrgans de govern corresponents perquè les aprovin.
- Supervisar el Pla Director de Sostenibilitat (Pla de Banca Sostenible), aprovat el desembre de 2021 com a evolució del Pla de Banca Socialment Responsable (2019-2021) i fer el seguiment dels projectes i iniciatives per al desplegament del pla director.
- Promoure la integració dels criteris de sostenibilitat en la gestió del negoci de l'Entitat.
- Conèixer i analitzar els requisits regulatoris, tendències i millores pràctiques sectorials en matèria de sostenibilitat.
- Revisar i aprovar la informació que es divulgarà relativa a la sostenibilitat.
- Informar el Comitè de Direcció sobre els acords del Comitè de Sostenibilitat.
- Elevar al Comitè Global del Risc les qüestions relatives a les polítiques de gestió de riscos de sostenibilitat, informar i fer el seguiment de les mètriques del Marc d'Apetit al Risc assignades, i la informació periòdica relativa als riscos de sostenibilitat.
- Validar la raonabilitat dels indicadors no financers en matèria d'ASG.

_Comitè Global del Risc

- Gestionar, controlar i supervisar de manera global els riscos en què pugui incórrer el Grup (dins dels quals hi ha el risc de sostenibilitat).
- Analitza el posicionament global dels riscos ASG del Grup.
- Estableix les polítiques que optimitzin la gestió, seguiment i control dels riscos ASG en el marc dels seus objectius estratègics.
- Adequar l'estratègia en matèria de risc al que estableix el Consell d'Administració en el Marc d'Apetit al Risc, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes precoces i mantenir informat el Consell de CaixaBank.



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

_Direcció de Sostenibilitat

- Coordinar la definició, actualització i seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup, així com d'actualitzar els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat de CaixaBank, que serà aplicable a tots els empleats, directius i membres dels òrgans de govern per garantir la transparència, la independència i el bon govern de l'Entitat per tal de salvaguardar els interessos de les persones i del territori.
- Definir els principis d'actuació en relació amb la gestió dels riscos ASG, així com assessorar sobre els seus criteris d'aplicació, i validar aquests criteris i la seva transposició a les eines d'anàlisi corresponents. Per reforçar la gestió dels riscos climàtics, el gener de 2022 es va crear la Direcció de Risc Climàtic, que depèn de la Direcció de Sostenibilitat.

Polítiques i principis en matèria de sostenibilitat

Durant el 2022, CaixaBank ha continuat avançant en matèria de govern de sostenibilitat:

- El gener de 2022, el Consell va revisar i va aprovar la **Declaració sobre canvi climàtic**, en què l'Entitat es compromet a prendre les mesures necessàries per complir l'Acord de París.
- El gener, el Consell també va aprovar els **Principis de Drets Humans**, com a evolució de l'anterior Política de Drets Humans. Aquests principis posen de manifest el compromís de l'Entitat amb els drets humans, de conformitat amb els estàndards internacionals més elevats.

Vegeu l'apartat Comportament ètic i responsable

- El març de 2022, el Consell va aprovar la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, que consolida les anteriors Política de Gestió del Risc Mediambiental i Política corporativa de relació amb el sector de la defensa i estableix els criteris per a l'anàlisi ASG en els processos d'incorporació de clients i d'aprovació de crèdit del banc.

Vegeu l'apartat de Gestió dels riscos ASG

- El mes de març, el Consell també va aprovar els **Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat**, com a evolució de l'anterior Política corporativa de sostenibilitat/RSC. Aquests principis estableixen el compromís de tot el Grup CaixaBank amb un model d'actuació eficient, sostenible, responsable i caracteritzat per una vocació social decidida.



>MARC POLÍTIQUES, CODIS

Aquestes polítiques es complementen i es despleguen juntament amb d'altres específiques, especialment en l'àmbit de conducta.

Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat
(Actualització: març de 2022)

Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG
(Actualització: març de 2022)

Principis de Drets Humans de CaixaBank
(Actualització: gener de 2022)

Declaració sobre Canvi Climàtic
(Actualització: gener de 2022)

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

_Comportament ètic i responsable

El respecte als Drets Humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank.

_Ètica i integritat

I el mínim estàndard d'actuació per **desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima.**

En aquest sentit, CaixaBank disposa d'uns **Principis de Drets Humans i d'un Codi Ètic i Principis d'Actuació,** que són normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional dels Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball.

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els Drets Humans derivats de la seva activitat. Per fer-ho, té implantats processos periòdics de diligència deguda per valorar el risc d'incompliment, a partir dels quals proposa mesures de prevenció o remei dels impactes negatius i mesures per maximitzar els impactes positius. Durant el primer semestre del 2020 va concloure el procés de deguda diligència i *assessment* en matèria de drets humans que CaixaBank duu a terme amb un tercer independent de forma periòdica. La valoració obtinguda va ser satisfactòria i mostrava un entorn de control adequat. Es farà un nou procés de diligència deguda i *assessment* en matèria de drets humans durant l'exercici 2023.

El 2022, s'han revisat i actualitzat els Principis de Drets Humans de CaixaBank, que va aprovar el Consell d'Administració el gener de 2022. Els canvis principals són: (i) redenominació de l'actual Política corporativa de Drets Humans de CaixaBank a Principis de Drets Humans de CaixaBank, que es correspon de manera més ajustada amb el contingut del document mateix; (ii) incorporació de nous compromisos i principis d'actuació d'acord amb els estàndards més alts, com el Pla d'Acció de la Unió Europea de Drets Humans 2020-2024, els Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides i el compromís que s'ha impulsat en aquest marc relatiu a mesures per a la inclusió i la salut financera, i (iii) compromís de fer l'exercici de deguda diligència cada tres anys o abans si les circumstàncies ho aconsellen.

CaixaBank promourà i donarà a conèixer aquests Principis entre els seus grups d'interès.



[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/20210330_Codigo_Etico_y_Principios_de_Actuacion_ESP.pdf

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

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

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Codi Ètic i Principis d'Actuació	Document de referència alineat amb els estàndards més alts nacionals i internacionals que determina les pautes d'actuació per garantir un comportament ètic i responsable a l'Entitat.	Març de 2021	✓
Política Corporativa de *Compliance* Penal	Garantir l'existència d'un entorn de control robust que ajudi a prevenir i evitar la comissió de delictes en aquelles conductes la responsabilitat penal de les quals és atribuïble a la persona jurídica. Aquesta Política estableix un marc general que guia el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank.	Juliol de 2022	✓
Política Corporativa Anticorrupció	Establir un marc d'actuació i rebuig davant qualsevol conducta que, de manera directa o indirecta, pugui estar relacionada amb la corrupció, en concret, i amb els principis bàsics d'actuació, en general.	Setembre de 2021	✓ [1]
Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank	Proporciona un marc global i harmonitzat de principis generals i procediments d'actuació per gestionar conflictes d'interès, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i serveis.	Febrer de 2022	✓ [1]
Política Corporativa de Compliment Normatiu	Desenvolupa la naturalesa de la Funció de Compliment Normatiu com a encarregada de promoure els principis ètics empresarials, reafirmar una cultura corporativa de respecte a la llei i assegurar-ne el compliment comprovantt i avaluant regularment l'eficàcia de l'entorn de control.	Juliol de 2021	✓ [1]
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (PBCFT) i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank	Promoure activament l'aplicació dels estàndards internacionals més alts en aquesta matèria en totes aquelles jurisdiccions on el Grup CaixaBank té presència i opera.	Setembre de 2022	✓ [1]
Reglament Intern de Conducta Corporatiu en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)	Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del Mercat de Valors.	Novembre de 2021	✓
Principis d'actuació en matèria de Privacitat i Drets dels clients de CaixaBank	Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat.	Març de 2022	✓
Principis dels Drets Humans	Estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat de manera legítima.	Gener de 2022	✓ [1]
Principis d'actuació de la política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG	Establir el govern i la gestió dels riscos de sostenibilitat regulant la relació amb empreses i el finançament d'operacions, especialment, en els sectors més exposats, com energia, mineria, infraestructures, agricultura i defensa.	Març de 2022	✓ [1]

[1] *Són Públics uns principis, extracte de la Política.*



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

_Drets Humans

_Principis de Drets Humans de CaixaBank

_La nostra responsabilitat amb els empleats

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

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció, remuneració i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la meritocràcia sense consideració al seu gènere, identitat de gènere, ètnia, color, nacionalitat, credo, religió, opinió política, filiació, edat, orientació sexual, estat, discapacitat i altres situacions protegides pel dret.

_La nostra responsabilitat amb els clientes

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

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

_La nostra responsabilitat amb els proveïdors

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

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

_La nostra responsabilitat amb la comunitat

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

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



↗ Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_DDHH_2019_ES.pdf



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

>ELEMENTS DE DILIGÈNCIA DEGUDA DISTRIBUÏTS A QUATRE BLOCS I PRINCIPALS INDICADORS AL TANCAMENT DE 2022

Gestió de recursos humans

Igualtat de tracte

41,8 %
Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran[1].
41,3 % el 2021

40 %
Dones al Consell d'Administració
40 % el 2021

Condicions laborals justes

3.081
Empleats que s'han acollit a permisos retribuïts[2]
3.059 el 2021

Llibertat a l'entorn laboral

75 %
Participació en l'Estudi de Compromís.
74 % el 2021

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

1,57
Índex de freqüència d'accidents (Índex d'Accidentabilitat).
0,90 el 2021

4,2 %
Índex d'absentisme gestionable.
3,5 % el 2021

Gestió de compres

502
Proveïdors homologats en l'exercici.
882 el 2021

7 M€
Volum de compres adjudicat a Centres Especials de Treball.
7,3 M€ el 2021

Finançament i inversió

Adequació del deute hipotecari

11.105
Habitatges del programa de lloguer social
13.235 el 2021

Finançament de projectes corporatius

11.543 M€
Préstecs concedits referenciats a variables de Sostenibilitat
10.832 M€ el 2021

Comercialització

Accessibilitat dels clients

99 % / 61 %
Poblacions >5.000 habitants amb presència (Espanya i Portugal, respectivament)
99 % / 63 % el 2021

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

33.512
Professionals certificats a MiFID II
32.088 el 2021

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

99 %
Professionals que han fet el curs de seguretat
99 % el 2021

[1] *A partir de la subdirecció d'Oficines A i B. CaixaBank, S.A.*
[2] *CaixaBank, S.A.*

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

_Codi ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank

Els valors fonamentals sobre els quals es regeix el **Codi Ètic de CaixaBank** són:

Qualitat

Voluntat de servir els clients amb un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats.

Confiança

La suma d'integritat i professionalitat. La cultivem amb empatia, dialogant, sent pròxims i accessibles.

Compromís social

Compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir a desenvolupar una societat més justa i amb més igualtat d'oportunitats. És el nostre origen, la nostra essència fundacional, cosa que ens distingeix, ens uneix i ens fa únics.

Així mateix, el Codi Ètic de CaixaBank recull els **principis d'actuació** següents:

Compliment de les lleis i normativa vigent

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

Respecte

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

Integritat

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

Transparència

Som transparents, atès que publiquem al nostre web corporatiu les nostres principals polítiques i la informació rellevant de la nostra activitat.

Excel·lència i professionalitat

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

Confidencialitat

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

Responsabilitat social

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



↗ Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_Etico_y_Principios_de_Actuacion_ene2019.pdf

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

_Resta de polítiques d'ètica i integritat



_Política Corporativa Anticorrupció

CaixaBank, a través de la Política Corporativa Anticorrupció, que complementa al Codi Ètic i Principis d'Actuació, part integrant del Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank, posa de manifest el ple **rebuig a qualsevol conducta que, de manera directa o indirecta, pugui estar relacionada amb la corrupció**, treballa sota el principi bàsic del compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment i basa la seva actuació en els estàndards més alts responsables. Com a signant del Pacte Mundial de les Nacions Unides, CaixaBank es compromet a complir amb els 10 principis, un dels quals és treballar en la lluita contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (Principi núm. 10).

La Política es constitueix com una **eina essencial** per impedir que tant l'Entitat i les societats del Grup com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin resultar contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank recollits en el seu Codi Ètic.

Així mateix, la Política exposa les conductes, les pràctiques i les activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències. La Política estableix els estàndards de conducta que cal seguir en relació amb:

_Acceptació i concessió de regals

Prohibició d'acceptació de regals de qualsevol import si la finalitat és influir en l'empleat. Un cop complerta la premissa anterior, no es poden acceptar regals amb un valor de mercat superior a 150 euros. En qualsevol cas, han de ser voluntaris i rebre's al lloc de treball. Es prohibeix la concessió de regals a funcionaris públics i autoritats.

_Despeses de viatge i hospitalitat

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

_Relacions amb institucions polítiques i oficials

Es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les seves fundacions o entitats vinculades. No es podran fer condonacions totals o parcials de deute als partits polítics. CaixaBank no contractarà serveis directes de *lobby* o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, sinó que, en general, compartirà les seves opinions a través de diferents associacions per intentar consensuar la posició del sector.

_Patrocinis

Es prohibeix que els patrocinis es puguin utilitzar com a subterfugi per dur a terme pràctiques contràries al que preveu la Política Corporativa Anticorrupció. L'activitat de patrocinis tindrà com a finalitat la concessió d'ajudes o aportacions econòmiques als patrocinats per a la realització de les seves activitats institucionals, corporatives, socials, esportives, culturals, científiques o d'índole similar a canvi del compromís d'aquests de col·laborar en l'activitat publicitària de CaixaBank.

_Donacions

CaixaBank col·labora a compte de la Fundació Bancària "La Caixa" i en nom seu per fer arribar la seva tasca social a tot l'àmbit d'actuació de CaixaBank. En conseqüència, es poden fer donacions a fundacions i a altres entitats no governamentals, que han d'estar justificades per l'activitat de l'Obra Social "la Caixa" i mostrar-se conformes amb les línies d'actuació fixades a la seva activitat benèfica. Per tal de fer-ho, s'han d'establir els procediments oportuns a aquest efecte.

_Proveïdors

CaixaBank i les societats del Grup exigiran que els seus proveïdors prenguin les mesures que necessàries per garantir un comportament i una competència lleial en el mercat, i hauran d'establir mecanismes per lluitar contra qualsevol forma de corrupció. Tal com estableix el **Codi de Conducta de Proveïdors de CaixaBank**, els proveïdors no acceptaran ni oferiran obsequis, avantatges, favors o disposicions a títol gratuït que tinguin per objecte influir de manera imprò-pia en les seves relacions comercials, professionals o administratives.

↗ *Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_Anticorrupcion_ene2019.pdf*

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

_Política Corporativa de *Compliance* Penal

CaixaBank disposa d'una Política Corporativa de *Compliance* Penal en què defineix el seu **model d'organització i gestió per a la prevenció de delictes** que compta amb els adequats sistemes de control de compliment normatiu i prevenció penal, per tal de prevenir i evitar que les entitats incorrin en contingències d'aquest tipus. Aquest Model inclou, com a elements principals:

1. L'existència d'un òrgan amb poders autònoms d'iniciativa i control per supervisar el funcionament i del compliment del model de prevenció implantat. A CaixaBank i a les entitats que conformen el seu perímetre, aquestes funcions s'encomanen al **Comitè de Gestió Penal Corporativa**.
2. La **identificació de les activitats** de CaixaBank i de les entitats del perímetre en l'àmbit de les quals es puguin cometre els delictes que cal prenir;
3. La implantació de **mesures organitzatives i procediments** que concretin el procés de formació de la voluntat de la persona jurídica, d'adoptar decisions i executar-les amb el propòsit de prevenir la comissió de delictes;
4. **Pautes d'actuació** davant de la possible existència de qualsevol conflicte d'interès;
5. Els **recursos adequats** per impedir la comissió dels delictes que cal prevenir;
6. L'**obligació d'informar de possibles riscos i incompliments** a l'organisme encarregat de vigilar el funcionament i l'observança del model de prevenció;
7. L'existència de **Canals de Denúncia** per detectar i comunicar possibles il·lícits penals;
8. L'existència d'un **règim disciplinari** que operi davant d'incompliments interns en consideració a la normativa interna i legal d'aplicació d'acord amb el que preveuen el Conveni Col·lectiu i l'Estatut dels Treballadors.
9. La **comprovació periòdica del model** i la seva modificació quan calgui o hi hagi canvis a l'organització, a l'estructura de control o a l'activitat que es desenvolupa.

_Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme (PBCFT) i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank

CaixaBank està compromesa fermament amb la prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme; es considera fonamental establir les mesures necessàries i revisar-les periòdicament per prevenir i evitar al màxim que els productes i serveis de CaixaBank es puguin utilitzar per a la pràctica de conductes il·lícites. En aquest sentit, és clau col·laborar activament amb els supervisors, reguladors i autoritats competents en la matèria, així com comunicar totes les activitats sospitoses que es detectin. **Per fer-ho, CaixaBank disposa d'un model de gestió del risc de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, que aplica en l'exercici de les seves activitats, negocis i relacions**, tant nacionalment com internacionalment, per prevenir aquest risc a què es troba subjecte. Tal com estableix la regulació espanyola, la gestió del risc de blanqueig de capitals està sotmès a una revisió anual per part d'un expert extern independent. En la revisió feta el 2022 no s'han identificat deficiències significatives.



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

_Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)

Amb l'objectiu de fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors. CaixaBank i les empreses del Grup tenen el deure i la intenció de comportar-se amb la màxima diligència i transparència en totes les seves actuacions, reduir al mínim els riscos de conflictes d'interès i assegurar, en definitiva, l'adequada i puntual informació dels inversors; tot plegat, en benefici de la integritat del mercat. És per això que el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del mercat de valors vol ajustar les actuacions del Grup, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les normes de conducta sobre l'**abús de mercat** que els són aplicables en l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors.

El RIC s'estableix com a mesura indispensable per a la gestió i el compliment de les normes de conducta en l'àmbit del mercat de valors per tal d'evitar i, en qualsevol cas, detectar situacions que puguin comportar pràctiques contràries a la regulació establerta a aquest efecte mitjançant les obligacions següents:

_Operacions personals persones subjectes al RIC

Obligació de dur a terme l'operativa personal a través de CaixaBank, la comunicació d'operacions personals, i la prohibició d'actuacions especulatives i operativa en períodes limitats sobre valors negociables o altres instruments financers.

_Informació privilegiada

Les persones que tinguin informació privilegiada hauran d'abstenir-se d'adquirir, transmetre o cedir, comunicar i recomanar aquesta informació privilegiada a tercers.

CaixaBank compta amb mesures de protecció de la informació privilegiada mitjançant les àrees separades i les llistes d'iniciats.

_Abús de mercat

Obligació de detecció i comunicació d'ús il·lícit d'informació privilegiada i de la manipulació de mercat per part de tercers.

_Conflictes d'interès en l'àmbit del mercat de valors

Identificar els tipus de conflictes d'interès que poden sorgir en prestar els serveis d'inversió o auxiliars, o una combinació d'ambdós mitjançant els catàlegs de potencials conflictes de cadascun dels segments de negoci i establir els principis generals d'actuació en cas de trobar-s'hi i registrar-lo.

_Autocartera

S'estableixen els criteris d'actuació de gestió d'autocartera pel que fa a volum, preu i desenvolupament de les operacions ordinàries d'autocartera si calgués actuar.

_Política de Privacitat

El respecte del dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat es recull en el nostre Codi ètic i és el pilar sobre el qual es basa un dels nostres valors corporatius: la confiança. En aquest sentit, hi ha una **Política de Privacitat Corporativa**, així com normatives internes, que desenvolupen la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal. Amb l'objectiu de garantir una avaluació de manera recurrent dels riscos en l'àmbit de gestió i el tractament de dades personals, el Grup CaixaBank ha nomenat a un Delegat de Protecció de Dades i s'ha dotat d'un Comitè de Privacitat i un Comitè PIA (*Privacy Impact Assessment*), encarregats d'analitzar i aprovar qualsevol nou tractament i de fer seguiment de la implantació de les mesures acordades.



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

_*Compliance* – Un model madur i reconegut

CaixaBank disposa de lescertificacions següents, que tenen una **validesa de 3 anys**.

_Certificació ISO 37301 - Sistemes de gestió de *Compliance*

El juliol 2021 CaixaBank va obtenir la Certificació ISO 37301 - Sistemes de Gestió de *Compliance*, estàndard internacional que especifica els requisits i proporciona una guia dels sistemes de gestió de *compliance* i pràctiques recomanades.

Entre el juny i el juliol 2022 s'ha dut a terme l'auditoria de seguiment anual per part d'AENOR, que ha confirmat que el Sistema de Gestió de *Compliance* de CaixaBank compleix amb els requisits de la Norma i amb la resta dels criteris d'auditoria.

CaixaBank compta amb un sistema de gestió de *compliance* **implantat eficaçment i amb un elevat grau de maduresa.**

_Certificació ISO 37001 - Sistemes de gestió antisuborn

El febrer del 2021, CaixaBank va obtenir la Certificació ISO 37001 – Sistemes de gestió antisuborn, que és un estàndard internacional (ISO) que especifica els requisits i proporciona una guia per establir, implementar, mantenir, revisar i millorar un sistema de gestió antisuborn.

Entre el juny i el juliol de 2022 s'ha dut a terme l'auditoria de seguiment anual per part d'AENOR, que ha confirmat la correcta implantació dels sistemes de gestió de CaixaBank respecte als requisits especificats a la norma de referència.

_Certificació UNE 19601 - Sistema de Gestió de *Compliance* Penal

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

El 2020, CaixaBank va obtenir aquesta certificació, fruit del seu compromís, d'acord amb les millors pràctiques, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevenció de delictes al si de l'organització.

Entre el juny i el juliol de 2022 s'ha dut a terme una nova auditoria de seguiment per part d'AENOR (la primera es va fer el gener/febrer de 2021). La revisió es va efectuar satisfactòriament i es va arribar a la conclusió que el Sistema de Gestió de *Compliance* Penal de CaixaBank compleix els requisits de la Norma i la resta dels criteris d'auditoria.



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

_Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques

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



_La formació

El 2022, tots els empleats de CaixaBank, S.A. tenen vinculada la percepció de la retribució variable a la realització i superació de cursos de formació obligatòria sobre àmbits regulatoris o amb sensibilitat especial des del punt de vista de conducta. El 2022 aquest criteri s'ha estès a la resta del Grup.

_La comunicació

Durant el 2022 s'han dut a terme, de manera complementària als cursos de formació, sessions específiques de sensibilització a la xarxa d'oficines i àrees especialitzades, així com publicacions de notícies, *preguntes freqüents* i circulars a la intranet (*PeopleNow*).

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

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

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

	Formació el 2022	
	Vinculada a remuneració	Total d'empleats Grup CaixaBank que han superat la formació[1]
Seguretat de la informació i prevenció del frau a clients	✓	38.936 empleats
Reglament general de protecció de dades	✓	41.975 empleats
Transparència en la comercialització de productes bancaris i serveis de pagament	✓	40.866 empleats
Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme	✓	41.321 empleats
Reglament Intern de Conducta + Abús de Mercat (genèric)	✓	33.962 empleats
Reglament Intern de Conducta + Abús de Mercat (persones subjectes)	✓	1.928 empleats

408 accions
de sensibilització i comunicació.
361 el 2021

43.318 empleats
amb bonus vinculat a la formació
33.974 el 2021

[1] *Formació efectuada a CaixaBank, S.A., que s'ha fet extensiva a altres companyies del Grup, segons la priorització en funció del risc de les diverses societats.*

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

_Canal de Consultes i Canal de Denúncies

_Canal de Consultes

El **Canal de Consultes** és un altre mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits per CaixaBank i en les societats del Grup per a la formulació de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de les normes de conducta. Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els mateixos que els previstos per al Canal de Denúncies: consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors. Així mateix, les societats del Grup amb accés al Canal de Consultes són les mateixes que les que tenen accés al Canal de Denúncies.

Les **característiques principals** del Canal de Consultes són:

- **Accessibilitat** les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents:
  - **Consellers, Empleats** (inclou qualsevol tipus de contracte laboral i becaris), Personal d'ETT, Agents i figures anàlogues:
    - Internet.
    - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
    - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
  - **Per a proveïdors:** a través del Portal de Proveïdors:
    - Correu electrònic.
    - Correu postal.

La persona interessada pot enviar la consulta quan cregui oportú a través del tipus de dispositiu (corporatiu o personal) o mitjà que consideri necessari. Considerant la presència internacional del Grup CaixaBank, es permet la presentació de consultes en **castellà, català, anglès i portuguès**.



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



_Canal de Denúncies

Entre les **garanties principals** que ofereixen tant el Canal de Denúncies com el Canal de Consultes hi ha la **confidencialitat** en tot el procés de gestió i l'establiment dels mitjans informàtics oportuns per garantir l'**esborrament automàtic dels accessos** al Canal de Denúncies.

En compliment de la normativa de protecció al denunciant, estan en curs tot un seguit de mesures d'adaptació al nou marc regulatori. Cal destacar:

- Incorporació d'altres col·lectius: Accionistes i partícips, persones la relació laboral o estatutària de les quals ha finalitzat (exempleats) i persones la relació laboral de les quals encara no ha començat (candidats).
- Elaboració d'una política corporativa relativa al sistema intern d'informació i a la defensa de l'informant.
- Disposició d'informació sobre el Canal en una secció separada i fàcilment identificable del web corporatiu.
- Establiment de mesures de suport al denunciant, entre les quals hi hauria el suport financer i psicològic.

En qualsevol cas, el detall del funcionament i gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes es desenvolupa en una norma interna i en un protocol de funcionament.

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

>DETALLS CANAL DE CONSULTES I DENÚNCIES EL 2022

27 denúncies

→ 33 el 2021



Denúncies per tipologia

- 16 Comercialització de productes, transparència i protecció al client
- 0 Conflictes d'interès
- 0 Incompliment del Reglament Intern de Conducta (RIC)
- 0 Informació privilegiada
- 6 Altres
- 1 Protecció de dades i confidencialitat de la informació
- 2 Incompliment de la normativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme
- 0 Política Anticorrupció
- 2 Prevenció de delictes

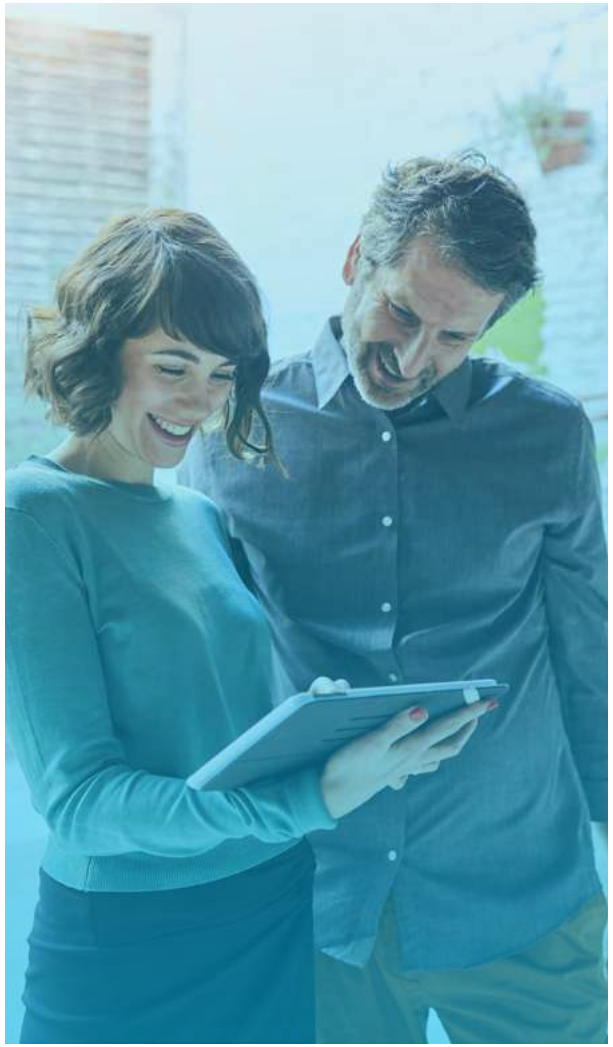
388 consultes[1]

→ 417 el 2021



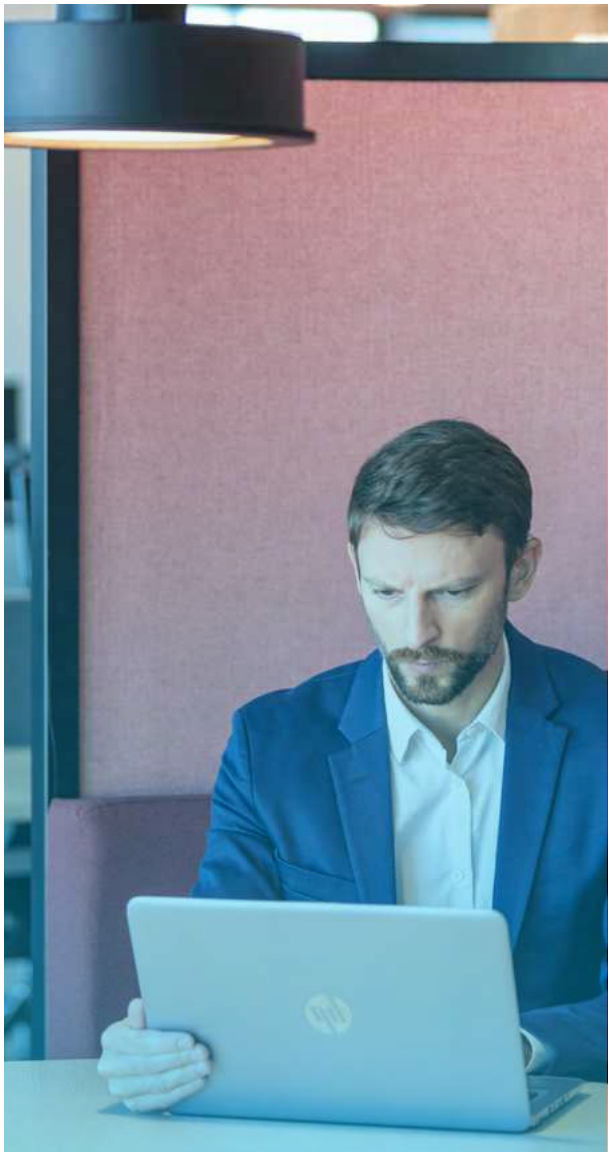
Consultes per tipologia

- 18 Comercialització de productes, transparència i protecció al client
- 113 Conflictes d'interès
- 73 Incompliment del Reglament Intern de Conducta (RIC)
- 19 Informació privilegiada
- 75 Altres
- 4 Protecció de dades i confidencialitat de la informació
- 28 Incompliment de la normativa de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme
- 37 Política Anticorrupció
- 0 Prevenció de delictes
- 21 Consultes d'Honorabilitat comercial i professional en distribució d'assegurances



[1] *Addicionalment, es registren 3 cosultas gestionades per la filial BPI Gestão de Ativos per fora del Canal corporatiu corresponents a l'àmbit del RIC.*

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



De les **388 consultes** rebudes el 2022, se n'han admès 277 i se n'han rebutjat 108. En data 31 de desembre, hi ha 3 consultes en curs.

El 2022 es manté la tendència de descens de les consultes presentades pel Canal de Consultes. Respecte al 2021, aquest descens és del 7 % i, respecte al 2020, del 21 %.

Tanmateix, el descens prové de les consultes de l'àmbit del RIC (Reglament Intern de Conducta i Informació Privilegiada), que han passat de 220 el 2021 a 73 el 2022 (descens d'un 58 %), per bé que a la resta de les tipologies "Consultes Integritat" s'observa un increment rellevant: de 197 el 2021 a 296 el 2022 (34 %).

En l'àmbit de societats, a més de CaixaBank (68 %), tenen un pes molt rellevant les consultes del BPI (94 de 388, el 24 %), la resta de les societats del Grup amb accés al Canal de Consultes corporatiu no arriba a dades rellevants.

Per tipologia, cal destacar les 113 (29 %) relatives a "Conflictes d'interès", les 73 ja comentades del Reglament Intern de Conducta (23 %) i les 75 (19 %) incloses a la categoria "Altres" (que no es poden incloure a la resta de les categories).

En relació amb les **denúncies rebudes (un total de 27)**, se n'han admès 10 i 15 no s'han admès. En data de 31 de desembre de 2022, hi ha 2 denúncies en estat de pre-admeses.

Concorre inadmissió d'una denúncia quan no compleix els criteris establerts a la normativa interna del Grup, concretament, al que disposa la Norma 137.

Igual que amb les consultes, el 2022 es manté la tendència de descens de les denúncies presentades pel Canal. Respecte al 2021, aquest descens és del 18 % i, respecte al 2020, del 29 %.

A 31 de desembre de 2022, del total de les denúncies admeses la gestió de les quals està finalitzada (10), en 3 casos (30 %) es va detectar incompliment i, en aquests casos, es van aplicar mesures disciplinàries.

Continuen sent predominants les denúncies de CaixaBank en relació amb la resta de societats del Grup. El 2022 van suposar el 81 % del total, superior, per tant, al 63 % de l'any 2021 (21 d'un total de 33) i al 73 % de l'any 2020 (28 d'un total de 38).

Cal destacar que no es van rebre denúncies el mes de març. Durant la resta de mesos de l'any, la tendència s'ha mantingut de manera més o menys homogènia, i es va arribar al punt màxim el mes de desembre, amb 4 denúncies rebudes.

CaixaBank posa a disposició dels seus empleats **un canal de denúncies específic per a casos d'assetjament**, accessible a través de la intranet corporativa. Durant l'any 2022, s'han rebut 2 denúncies formals en relació amb possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. Els gestors externs han determinat que hi ha 1 cas amb possibles indicis d'assetjament.

Tal com estableix el Protocol, els gestors externs han elaborat informes de les 2 denúncies formals, amb el resultat següent: una (1) resolució d'existència de possibles indicis d'assetjament i un (1) desistiment de la denúncia per part de la persona treballadora. El cas en el qual els Gestors van determinar que hi havia indicis d'assetjament, finalment, després que Assessoria Jurídica Laboral l'investigués i l'anatlizés, es va concloure amb la determinació que no hi havia un assetjament laboral pròpiament dit.

El 2021 es van rebre 7 denúncies formals, i es va determinar que hi va haver 1 cas d'assetjament durant l'exercici 2022.

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

_Transparència fiscal

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

Estratègia Fiscal[1] de CaixaBank.

Política de **Control i Gestió del Risc** Fiscal de CaixaBank.

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

CaixaBank defineix el risc fiscal com les pèrdues o disminució potencials de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis a la legislació o a la regulació vigent o per conflictes de normes (de qualsevol àmbit, incloent-hi el tributari), a la interpretació o aplicació de la legislació de les autoritats corresponents, o en la seva translació a errades judicials o demandes administratives o tributàries. El risc Legal/Regulatori del Catàleg de Riscos Corporatiu dona cobertura a aquest risc.

El Grup CaixaBank té integrat plenament el Banco BPI, de manera que la presència tradicional de l'activitat a Espanya com a jurisdicció de referència es complementa amb l'activitat a Portugal com la segona jurisdicció amb més rellevància amb caràcter general, incloent-hi els impostos propis que es paguen i els de tercers que es recapten a favor de l'Administració. Així mateix, no es pot deixar de banda la creixent activitat i la generació d'impostos consegüent que suposen les sucursals.

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

- Pagament dels tributs propis que genera directament la seva activitat empresarial,
- Recaptació de tributs de tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank,
- Contribució a la recaptació dels tributs de tercers i el seu ingrés en les arques públiques en la seva condició d'entitat col·laboradora,
- Resposta als requeriments d'informació i col·laboració tributària amb l'Administració.

En l'exercici 2022, CaixaBank ha obtingut:

- La certificació de Compliance Tributari i Fiscal – UNE 19602 d'AENOR, per tal de reforçar el seu sistema de gestió del risc fiscal i facilitar la identificació, prevenció i detecció de riscos fiscals, així com la transparència davant l'administració tributària.
- El segell de Transparent en el seu màxim rang, que atorga la Fundació Haz.



[1] *Es revisa periòdicament. Última actualització: gener de 2020.*

Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html

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

_Codis voluntaris de bones pràctiques tributàries

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

CaixaBank està adherida voluntàriament a:

_Codi de Bones Pràctiques Tributàries a Espanya

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

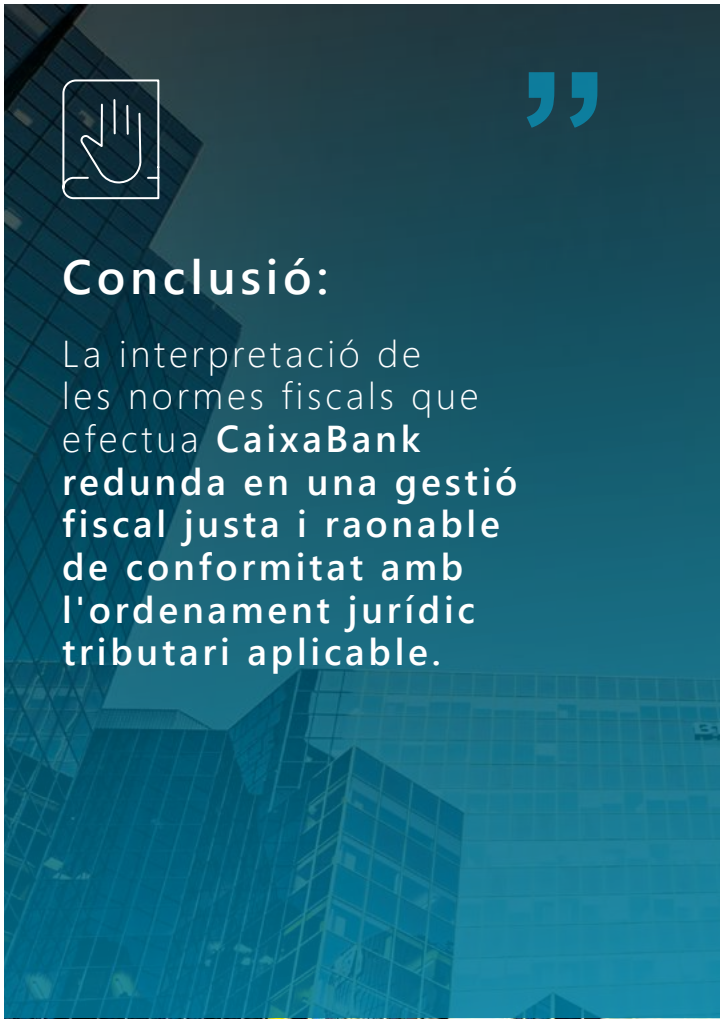
_Codi de Pràctiques Tributària per a Bancs del Regne Unit

- A través de la seva sucursal a Londres.
- Amb l'impuls de les autoritats fiscals del Regne Unit, el seu compromís és mantenir bons estàndards de governança i comportament en el compliment de les seves obligacions fiscals.

_Interpretació de les normes fiscals

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

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



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

CaixaBank té el **compromís de pagar impostos** on opera i genera valor,

per la qual cosa un alt percentatge dels seus tributs pagats s'ubica a Espanya i Portugal. A més, també paga impostos als països en els quals té sucursals internacionals. Pel que fa a les oficines de representació, bàsicament es tracta d'impostos relatius als empleats contractats en aquests països.



>TRIBUTS QUE GESTIONA EL GRUP CAIXABANK I IMPORT

TRIBUTS PROPIS	TRIBUTS DE TERCERS	RECAPTACIÓ I COOPERACIÓ
Pagament dels tributs de CaixaBank, excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial, Contribucions al Sector Bancari de Portugal).	Contribució a la recaptació per a la hisenda pública dels tributs corresponents a tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank.	Contribució com a entitat col·laboradora en la recaptació dels tributs per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals.
Impostos directes > Impost sobre societats > Impost sobre l'activitat econòmica i sobre la propietat > Impostos sobre dipòsits **Impostos indirectes** > Quotes d'IVA no deduïbles > Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITP-AJD) > Contribucions a la Seguretat Social (quota patronal)	> Retencions de l'IRPF a la nòmina i a l'abonament d'interessos i dividends > Contribucions de la Seguretat Social (quota empleat) > IVA ingressat a l'Agència Tributària	> A través de la xarxa d'oficines i de caixers i mitjans *online* > Coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal

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

>TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2022 I 2021, SEGUINT EL CRITERI DE FLUXOS DE CAIXA

2022 — 3.672 M€

PER GEOGRAFIA

3.234 M€ — Espanya

- **1.764 M€** — Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.
- **1.470 M€** — Tributs de tercers que ha recaptat CaixaBank a favor de les diverses administracions tributàries derivats directament de l'activitat econòmica de CaixaBank.

393 M€ — Portugal

- **94 M€** — Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.
- **299 M€** — Tributs de tercers recaptats a favor de les diverses administracions tributàries portugueses derivats de l'activitat del Grup a Portugal.

44 M€ — Sucursals i filials[6]

- **8 M€** Regne Unit
- **2 M€** Suïssa
- **9 M€** França
- **7 M€** Polònia
- **9 M€** Alemanya
- **6 M€** Marroc
- **3 M€** Luxemburg

PER TIPOLOGIA

1.894 M€[4] — Tributs propis pagats

- **577 M€** Tributs directes
- **716 M€** Tributs indirectes
- **601 M€** Seguretat Social a càrrec de l'empresa
- **396 M€** Impost sobre beneficis
  - 356 Espanya[5]
  - 15 Portugal
  - 25 Altres[3]
- **110 M€** Impost sobre dipòsits bancaris (IDEC)
- **70 M€** Altres[2]

1.778 M€ — Tributs recaptats de tercers

4.326 M€ → Resultat consolidat abans d'impostos

30 % → Tipus impositiu total (*total tax rate*)[1]

2021 — 4.074 M€

PER GEOGRAFIA

3.669 M€ — Espanya

- **2.147 M€** — Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.
- **1.522 M€** — Tributs de tercers que ha recaptat CaixaBank a favor de les diverses administracions tributàries derivats directament de l'activitat econòmica de CaixaBank.

377 M€ — Portugal

- **85 M€** — Corresponen a tributs propis pagats en la seva condició de contribuents.
- **292 M€** — Tributs de tercers recaptats a favor de les diverses administracions tributàries portugueses derivats de l'activitat del Grup a Portugal.

28 M€ — Sucursals i filials[6]

- **3 M€** Regne Unit
- **2 M€** Suïssa
- **7 M€** França
- **4,5 M€** Polònia
- **4,4 M€** Alemanya
- **4,2 M€** Marroc
- **2,5 M€** Luxemburg

PER TIPOLOGIA

2.254 M€[4] — Tributs propis pagats

- **895 M€** Tributs directes
- **687 M€** Tributs indirectes
- **672 M€** Seguretat Social a càrrec de l'empresa
- **719 M€** Impost sobre beneficis
  - 693 Espanya[5]
  - 10 Portugal
  - 16 Altres[3]
- **105 M€** Impost sobre dipòsits bancaris (IDEC)
- **71 M€** Altres[2]

1.820 M€ — Tributs recaptats de tercers

5.315 M€ → Resultat consolidat abans d'impostos

30 % → Tipus impositiu total (*total tax rate*)[1]

[1] *El tipus imositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats (excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal)) sobre el benefici abans d'impostos 1.894 / (1.894 + 4.326) = 30%.*
[2] *Inclou, principalment, l'impost sobre l'activitat econòmica (32 M€) i l'impost sobre la propietat (31 M€).*
[3] *Altres: 8 M€ Regne Unit, 7 M€ França, 3 M€ Polònia, 4 M€ Alemanya, 2 M€ Marroc, 0,5 M€ Suïssa i 0,4 M€ Luxemburg.*
[4] *No inclou Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal).*
[5] *La diferència en el pagament de l'impost sobre societats és a causa de l'ingrés extraordinari pel Badwill que es va generar a la fusió amb Bankia.*
[6] *Aquests imports inclouen tant els impostos pagats com els recaptats de les sucursals i les filials.*

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

_CaixaBank com a entitat col·laboradora en la gestió de tributs i cotitzacions socials

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

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

També coopera de manera transparent i proactiva amb les administracions públiques en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal. El 2022 s'han destinat recursos i mitjans propis a la investigació del frau.

>IMPORT DELS COBRAMENTS I PAGAMENTS DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES GESTIONATS

119.534 M€
Cobraments
87.968 M€ el 2021

55.650 M€
Pagaments
39.395 M€ el 2021

>COL·LABORACIÓ EN LA LLUITA CONTRA L'EVASIÓ I EL FRAU FISCAL

6.206 sol·licituds
individualitzades d'informació de les autoritats espanyoles ateses
5.566 el 2021

16.626
tramitats per sol·licitud de les autoritats espanyoles
34.539 el 2021

_Altres aportacions

A més dels tributs esmentats, CaixaBank fa altres aportacions pròpies de les entitats financeres a:

- Fons supervisors dels sistemes bancaris, tant a nivell europeu com nacional.
- Fons per al sostenimient i funcionament del sistema bancari en general.
- Prestació Patrimonial DTA monetitzables.



	2022	2021
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits	407	396
Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)[1]	25	22
Contribució al Fons Únic de Resolució	158	181
Prestació Patrimonial DTA monetitzables	149	149

[1] *Inclou 3,6 M€ de taxa de solidaritat, sistema de la Seguretat Social.*



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



>DETALLS PER GEOGRAFIA, EN MILIONS D'EUROS

	Ingressos ordinaris[1]		Resultat abans d'impostos		Impost de societats meritat		Impost de societats pagat	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Espanya	14.885	13.284	3.643	4.842	(1.041)	(44,8)	355,0[2]	693,0[2]
Portugal	1.264	1.070	548	372	(109,2)	(58,2)	15,0	10,0
França	62	28	40	22	(10,4)	4,2	7,0	6,0
Polònia	93	19	7	11	(2,9)	1,8	3,0	2,5
Regne Unit	77	30	43	23	(7,3)	3,2	8,0	2,4
Alemanya	66	32	29	23	(4,8)	3,9	4,0	2,0
Marroc	14	11	8	6	(2,7)	2,1	2,0	2,0
Suïssa	7	8	2	4	(0,3)	(0,5)	0,5	0,5
Luxemburg	21	17	6	12	(0,1)	0,3	0,4	0,5
Total	**16.489**	**14.499**	**4.326**	**5.315**	**(1.179)**	**(88)**	**394,9**	**719**

[1] Corresponen als epígrafs següents del Compte de Pèrdues i Guanys Públic del Grup: 1. Ingressos per interessos 2. Ingressos per dividends 3. Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació 4. Ingressos per comissions 5. Guanys o (-) pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 6. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets, 7. Guanys o (-) pèrdues per actius no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 8. Guanys o (-) pèrdues per actius i passius financers designats a valor raonable amb canvis a resultats, nets, 9. Guanys o pèrdues de la comptabilitat de cobertures, nets, 10. Altres ingressos d'explotació 11. Ingressos d'actius que emparen contractes d'assegurances i reassegurances.

[2] La diferència en el pagament de l'impost sobre societats és a causa de l'ingrés extraordinari pel badwill que es va generar en la fusió amb Bankia.

Els imports informats seguint el criteri de caixa de l'impost sobre societats (IS) no es corresponen amb la despesa per aquest impost registrat en el compte de pèrdues i guanys consolidat. Les causes d'aquesta divergència es poden sintetitzar, bàsicament, en tres qüestions:

- **Diferència temporal:** el criteri de caixa inclou els ingressos (devolucions) per l'Impost sobre Societats del grup fiscal a Espanya i les societats a Portugal, que es corresponen amb l'ingrés (devolució) per l'Impost sobre Societats de l'exercici anterior i els pagaments a compte de l'Impost sobre Societats de l'exercici en curs. La despesa per impost registrada en el compte de pèrdues i guanys consolidat es correspon amb l'import meritat en l'exercici en curs.
- **Diferència de perímetre:** el règim de consolidació fiscal a Espanya permet que tant la Fundació "la Caixa" com CriteriaCaixa formin part del grup fiscal però no formin part del grup mercantil.
- **Crèdits fiscals previs:** finalment, cal tenir present que l'última crisi financera a nivell global va suposar pèrdues per a les entitats financeres, que posteriorment es van absorbir i van generar, en conseqüència, crèdits fiscals per a les entitats absorbents, fet que suposa una diferència addicional entre l'import meritat i l'ingrés efectuat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Posició de CaixaBank pel que fa a paradisos fiscals i territoris no cooperants en matèria fiscal de la Unió Europea

Com a norma general, CaixaBank evita el desenvolupament de la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com l'ús d'estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de tributació baixa o nul·la que no responguin a una substància econòmica real. S'exigeix una anàlisi prèvia de la motivació econòmica i l'addicional decisió dels òrgans de govern de CaixaBank quan l'entitat pren participació en entitats domiciliades en territoris qualificats de paradís fiscal.

La posició de CaixaBank en relació amb els paradisos fiscals respon als principis dels documents normatius següents del Grup:

Codi ètic

Estratègia Fiscal

Política de Control i Gestió del Risc Legal, dins el qual hi ha inclòs el risc fiscal

_Activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg

Luxemburg s'ha convertit en una jurisdicció de referència en el sector financer per diverses circumstàncies:

- L'**eficiència** que ha aconseguit en matèria financera arran de l'especialització en productes d'inversió que li permet oferir rendibilitats atractives.
- La seva **seguretat** jurídica elevada, fonamentada en la ràpida implementació de la normativa i l'estabilitat de l'ordenament jurídic.

El Grup CaixaBank està present en un mercat de referència mundial en la gestió d'inversions, i això li permet tenir més abast de potencials clients internacionals i nacionals.

>PRINCIPIS DE L'ACTIVITAT DEL GRUP CAIXABANK A LUXEMBURG

- L'activitat del Grup a Luxemburg, igual que totes les que fa, es desenvolupa amb total transparència i subjecció al control inherent d'una activitat que regulen i supervisen òrgans sotmesos a normativa europea i internacional comuna.
- CaixaBank s'ajusta als principis fiscals de l'OCDE materialitzats en el projecte BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*) i actua sense utilitzar estructures societàries artificioses per traslladar beneficis a jurisdiccions de baixa tributació, de manera que l'expansió de la seva activitat respon sempre a una substància econòmica real.
- S'informa les autoritats fiscals sobre els inversors a Luxemburg perquè aquests compleixin les seves obligacions tributàries corresponents en un marc de transparència total.





04 Gestió del risc

→ Gestió del risc _ PÀG. 154

→ Les modificacions més rellevants de la revisió del Catàleg el 2022 _ PÀG. 163

→ Gestió dels riscos de sostenibilitat _ PÀG. 164

→ Reputació _ PÀG. 181

→ Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) _ PÀG. 182

CaixaBank

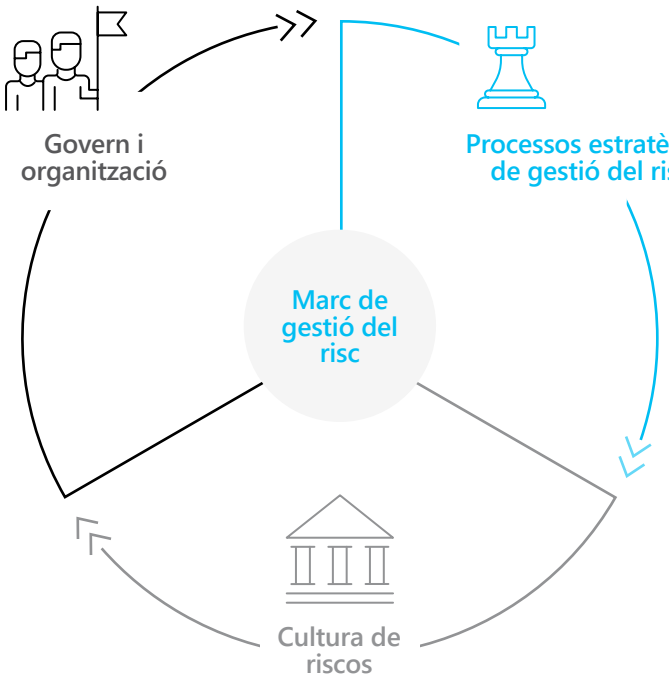


01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió del risc

El Consell d'Administració, l'Alta Direcció i el Grup en el seu conjunt estan fermament compromesos amb la gestió del risc.

CaixaBank té com a objectiu **mantenir un perfil de risc mitjà-baix**, una adequació de capital còmoda i mètriques sobrades de liquiditat, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc que defineix el Consell d'Administració.



Com a part del marc de control intern i de conformitat amb el que estableix la Política corporativa de gestió global del risc, el Grup té un marc de gestió del risc que li permet prendre decisions fonamentades sobre l'assumpció de riscos, de manera coherent amb el perfil de risc objectiu i el nivell d'apetit que aprova el Consell d'Administració. Aquest marc consta dels elements següents:

>ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DEL RISC

01. Govern i organització

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que asseguren la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès i també mitjançant l'especialització de l'equip humà.

02. Processos estratègics de gestió del risc per a la identificació, mesurament, seguiment, control i *reporting* dels riscos:

Identificació i avaluació de riscos. *Risk Assessment:* exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup. El seu objectiu és identificar els riscos materials, amb l'avaluació, per a aquests, de la situació de risc inherent i la seva tendència, així com la seva gestió i control, i els **riscos emergents**. Permet, al seu torn, identificar **esdeveniments estratègics**, que són esdeveniments més rellevants que poden resultar en un impacte significatiu per al Grup a mitjà termini. Es tenen en compte únicament els successos que no estiguin encara materialitzats ni formin part del Catàleg, però als quals l'estratègia de l'Entitat està exposada, per bé que la severitat del possible impacte d'aquests esdeveniments pot mitigar-se amb la gestió. En el cas de materialització d'un esdeveniment estratègic, l'afectació es podria donar sobre un o diversos riscos del Catàleg a la vegada.

Taxonomia i definició de riscos. Catàleg Corporatiu de Riscos: relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de *Risk Assessment*, amb revisió anual. Facilita el seguiment i el *reporting*, intern i extern, dels riscos i la consistència en tot el Grup.

Marc d'Apetit al Risc (RAF): eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup en relació amb els riscos del catàleg.

03. Cultura de riscos

La **cultura de riscos** s'articula a través de la formació, la comunicació i l'avaluació i retribució de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

A continuació, es presenta, per als diferents riscos identificats al Catàleg Corporatiu de Riscos, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i actuacions durant l'exercici 2022:

>RISCOS TRANSVERSALS

Rendibilitat de negoci

Riscos

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en última instància, assolir un grau de rendibilitat sostenible superior al cost de capital.

Gestió del risc

La gestió d'aquest risc es basa en el procés de planificació financera, el qual està subjecte a un monitoratge continuat per avaluar el seu compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i d'identificar-ne la causa, s'eleven les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.

Fites principals

El 2022, la rendibilitat mesura com a RoTE s'ha situat en un 9,8 % i els ingressos *core* incrementen en un context de pujada de tipus d'interès.

Malgrat el context econòmic actual, s'observa una recuperació de la producció de crèdit i un cost del risc en nivells baixos, de 25 punts bàsics el 2022.

Recursos propis i solvència

Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de risc.

L'objectiu de solvència del Grup CaixaBank fixa una ràtio CET1 entre l'11,0 % i el 12,0 % i no s'hi tenen en compte els ajustos transicionals de l'IFRS 9, cosa que implica una distància entre 250 i 350 punts bàsics respecte al requeriment regulatori SREP.

Els requeriments mínims per al 2022 i el 2023 són:

	2022	2023
Requeriment regulatori Pilar 1	4,50 %	4,50 %
Requerimiento Pilar 2 R	0,93 %	0,93 %
Coixí de conservació de capital	2,50 %	2,50 %
Coixí sistèmic OEIS[1]	0,38%	0,50 %
Coixí anticíclic	0,03 %	0,03 %
Requeriments mínims de capital CET1	8,34 %	8,46 %

A 31 de desembre, el Grup CaixaBank compta amb un marge de 445 punts bàsics sobre els mínims regulatoris.

D'altra banda, el Consell d'Administració va aprovar la Política de dividends per a l'exercici 2022, que consisteix en una distribució en efectiu del 55 % del benefici net consolidat, que s'abonarà en un únic pagament l'abril de 2023, i que està subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes. Es preveu distribuir 1.730 milions d'euros.

A més, aquest any, s'ha dut a terme un programa de recompra d'accions pròpies per un import de 1.800 milions d'euros, que ha finalitzat a mitjan mes de desembre, amb la recompra de 558,5 milions d'accions, que representa el 6,93 % del capital social.

[1] *Altra Entitat d'Importància Sistèmica.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISCOS TRANSVERSALS

Reputacional

Riscos

Pèrdua econòmica potencial o menors ingressos per al Grup, a conseqüència d'esdeveniments que afectin negativament la percepció que els grups d'interès tenen del Grup CaixaBank.

Gestió del risc

La gestió d'aquest risc pretén assolir un grau satisfactori dels principals indicadors de reputació de CaixaBank. En especial, pretén ajudar a impulsar el reconeixement positiu de l'entitat per tots els seus *stakeholders*, a través del diàleg permanent i la comunicació fluida amb tots ells, i també avançar en les mesures mitigadores i preventives d'aquest risc en el si de tota l'organització.

Fites principals

El Grup disposa d'una política específica per a la gestió del risc reputacional, que es basa en el model de tres línies de defensa de l'Entitat, i que defineix i amplia els principis que regulen la gestió i el control d'aquest risc al Grup CaixaBank.

D'altra banda, el Grup també ha avançat en la gestió preventiva del risc reputacional i de la mitigació primerenca de les crisis potencials, a través del Comitè de Risc Reputacional i de la presència de les direccions responsables d'aquest risc en altres comitès del Grup, com a mostra de la rellevància especial dels impactes potencials en les expectatives dels grups d'interès.

També s'ha reforçat la gestió i el control de l'impacte reputacional en els processos d'externalització, i també en l'emissió de comunicats a clients, l'anàlisi de clients i les operacions de finançament amb controvèrsies externes, així com l'avaluació d'acords amb tercers i patrocinis.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISCOS FINANCERS



Crèdit

Riscos

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant un client, pel deteriorament de la capacitat d'aquest client per fer front als seus compromisos amb el Grup. Inclou el risc generat per l'operativa als mercats financers (risc de contrapartida).

Gestió del risc

Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions.

Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

- Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la comprovació documental de la informació que proporciona el prestatari i la seva solvència; i (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i característiques personals de cada client/operació.
- Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida, que es basa en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc del deteriorament.
- Valoracions actualitzades i precises del deteriorament en cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

Fites principals

Durant l'exercici, la ràtio de mora ha disminuït significativament, des del 3,6 %, nivell al qual va tancar l'any 2021, fins al 2,7 % del desembre de 2022. A més, la cobertura dels dubtosos també ha augmentat durant aquest exercici, i ha passat del 63 % el desembre del 2021 fins al 74 % del tancament del 2022.

Pel que fa a les operacions amb aval de l'ICO, que es van concedir principalment durant l'any 2020, amb l'objectiu de proporcionar liquiditat a les empreses, les PIMES i als autònoms, en un context de caiguda de l'activitat per la COVID-19, cal assenyalar que gairebé la totalitat de les operacions que encara gaudien de carència de capital va iniciar facturació de quota completa, capital i interessos, durant el segon trimestre del 2022. A 31 de desembre, el percentatge de préstecs amb aval de l'ICO que estan al corrent de pagament és del 96 %.

En relació amb les hipoteques, el 24 de novembre de 2022 el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar l'adhesió als Codis de Bones Pràctiques que integren les mesures de suport a hipotecats amb dificultats. CaixaBank s'ha adherit a l'ampliació del Codi de Bones Pràctiques vigent, i també al nou, que tindrà un règim transitori amb una durada de dos anys. CaixaBank va ser la primera entitat a comprometre's a aplicar aquest paquet de mesures, amb el qual es pretén anticipar-se i alleujar les possibles situacions de dificultat que puguin tenir en el futur algunes llars per pagar la hipoteca del seu primer habitatge a conseqüència de la pujada de tipus d'interès.

CaixaBank ha mostrat el seu compromís amb les persones afectades pel conflicte a Ucraïna i els ha facilitat transferències sense cost, gratuïtat en l'ús dels caixers de CaixaBank per a clients de bancs ucraïnesos i accés al compte Social, que inclou compte corrent, targeta i accés a la banca digital sense comissions. En aquest sentit, CaixaBank s'ha adherit a la línia d'avals públics que va sorgir arran del Reial Decret Llei 6/2022 de 29 de març, pel qual s'adopten mesures urgents en el marc del Pla nacional de resposta a les conseqüències econòmiques i socials de la guerra a Ucraïna, amb la finalitat de donar cobertura al finançament atorgat per entitats financeres supervisades a autònoms i empreses, que els permeti fer front a les necessitats de liquiditat en la conjuntura actual.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISCOS FINANCERS

	Riscos	Gestió del risc	Fites principals
Actuarial	Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuarials utilitzades en la tarifació i reserves i l'evolució real d'aquestes.	La gestió d'aquest risc busca mantenir la capacitat de pagament dels compromisos amb els assegurats, optimitzar el marge tècnic i preservar el valor econòmic del balanç dins dels límits establerts en el marc d'apetit al risc.	Durant el 2022, el Grup CaixaBank ha seguit treballant en el procés d'implementació de la norma comptable NIIF 17, segons el calendari previst. Entrarà en vigor l'1 de gener de 2023. A més, s'ha dut a terme amb èxit la integració dels riscos actuarials provinents de Bankia Vida (societat fusionada).
Estructural de tipus	Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer, a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, el passiu i el fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.	La gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits que estableix el marc d'apetit al risc.	Durant l'any 2022, CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus, encara que amb menys intensitat que a l'exercici anterior. Els motius d'aquest posicionament són de caràcter estructural i de gestió. En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa de l'entorn actual de tipus d'interès, s'espera que els saldos a la vista tinguin certa tendència a migrar a imposicions a termini fix, és a dir, que reverteixin parcialment el moviment d'anys anteriors.
Liquiditat i finançament	Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.	La seva gestió es basa en un sistema descentralitzat, amb segregació de funcions, que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en situacions de normalitat com d'estrès.	Els actius líquids totals se situen en 139.010 M€ a 31 de desembre de 2022, amb una disminució de 29.338 M€ l'any a causa, principalment, de canvis en el valor de col·laterals i en els actius pel moviment dels tipus d'interès i l'evolució del *gap* comercial. La LCR del Grup se situa en el 194 % i la NSFR se situa en el 142 % a 31 de desembre de 2022. El finançament institucional puja a 53.182 M€, en l'evolució del qual destaca, el 2022, l'èxit en l'accés als mercats amb diversos instruments de deute. El 2022 el Grup CaixaBank ha amortitzat un saldo de TLTRO III de 65.132 M€, 13.495 M€ dels quals corresponen a amortitzacions ordinàries i 51.637 M€ a amortitzacions anticipades. Al tancament de l'any, queda pendent un finançament de 15.620 M€.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISCOS FINANCERS

Mercat

Riscos

Pèrdua de valor, amb impacte a resultats o a solvència, d'una cartera (conjunt d'actius i passius), a causa de moviments desfavorables en els preus o el tipus de mercat.

Gestió del risc

La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable per sota dels límits d'apetit establerts.

El mesurament del risc de mercat de la cartera de negociació es fa diàriament mitjançant un model intern sota supervisió regulatòria.

Fites principals



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISC OPERACIONAL

Conducta i compliment

Riscos

Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o d'altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup que no s'ajusten al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.

Gestió del risc

La gestió del risc de conducta i compliment no correspon únicament a una àrea específica, sinó a tot el Grup, el qual, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

Fites principals

Durant el 2022, s'ha seguit amb els processos de reforç de la cultura i sensibilització a l'organització en l'àmbit de conducta i compliment, mitjançant els programes de formació, els indicadors de conducta en els reptes corporatius i les sessions de sensibilització, i s'ha fet extensiu als empleats procedents de Bankia. En aquest sentit, s'ha aconseguit l'objectiu de compliment marcat per a l'any 2022.

D'altra banda, durant aquest any, s'ha intensificat el model de supervisió de filials i sucursals i s'ha establert un marc de coordinació comú per a aquestes.

Al seu torn, s'ha reforçat el monitoratge de la comercialització correcta de productes i serveis, a partir del seguiment d'indicadors específics.

Durant l'exercici, també s'han renovat les certificacions relatives als Sistemes de Gestió de *Compliance* (ISO 37301), Sistemes de Gestió Antisuborn (ISO 37001) i sistemes de Sistemes de Gestió de Compliance Penal (UNE 19601).

Així mateix, s'ha implantat una nova eina d'anàlisi d'alertes de Prevenció de Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme, que ha aportat més robustesa al procés d'anàlisi.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISC OPERACIONAL



Legal i regulatori

Riscos

Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis a la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del Grup CaixaBank, de la seva interpretació inadequada a les diverses operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

Gestió del risc

La gestió del risc legal i regulatori persegueix la defensa de la seguretat jurídica del Grup i l'anticipació i mitigació d'impactes econòmics futurs, mitjançant el monitoratge de les propostes normatives, la participació en els processos de consulta pública, la contribució a un marc normatiu previsible, eficient i sòlid i la interpretació dels canvis regulatoris. De la mateixa manera, té com a objectiu la implementació correcta, dins el termini establert i en la forma pertinent, d'aquests canvis regulatoris, entenent per implementació la creació o adaptació de contractes, processos i sistemes, mitjançant el control, coordinació centralitzada, i també l'impuls d'aquesta implementació de la normativa en l'àmbit del Grup CaixaBank, per fer possible, d'aquesta manera, una gestió adequada del control d'aquest risc legal i regulatori.

Fites principals

Algunes de les fites legislatives més destacades de l'exercici 2022 són les següents: (i) Reial Decret Llei (RDL) 6/2022 i la modificació del Codi de Bones Pràctiques; (ii) l'acord del protocol estratègic de la banca sobre els caixers rurals; (iii) l'establiment de gravàmens temporals energètic i d'entitats de crèdit; (iv) els paquets legislatius de sancions contra Rússia; (v) la proposta de Reglament sobre un estàndard de bons sostenibles europeu; (vi) la proposta de Directiva sobre la diligència deguda de les empreses en matèria de sostenibilitat (CSDDD); (vii) el Reglament pel qual es crea la nova autoritat supervisora europea en matèria de PBC/FT (AMLA), així com d'obligacions derivades en aquesta matèria;(viii) revisió del paquet bancari (CRR III/CRD IV); (ix) la Llei 4/2022, de protecció dels consumidors i usuaris davant de situacions de vulnerabilitat social i econòmica, entre altres consultes públiques i altres directrius rebudes.

Vegeu-ne més detalls a l'apartat del Context regulatori

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>RISC OPERACIONAL

	Riscos	Gestió del risc	Fites principals
Tecnològic	Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del *hardware* o el *software* de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, la integritat, l'accessibilitat i la seguretat de les infraestructures i de les dades.	La seva gestió consisteix a identificar, mesurar, avaluar, mitigar, monitorar i reportar els nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les Tecnologies de la Informació. Així mateix, els marcs de govern disponibles s'han dissenyat segons estàndards internacionals de prestigi reconegut.	Durant l'any 2022, s'ha evolucionat en l'abast i la profunditat de la segona línia de defensa per part del Grup CaixaBank, davant l'augment dels riscos en aquest àmbit, especialment els vinculats a la ciberseguretat.
Model	Possibles conseqüències adverses per al Grup, que es podrien originar a partir de decisions fundades, principalment, en els resultats de models interns amb errors en la construcció, aplicació o utilització.	La gestió del risc de model es basa en els tres pilars següents: > Identificació dels models existents, la seva qualitat i l'ús que se'n fa al Grup. > Marc de govern, en què la gestió dels models varia en funció de la rellevància del model en termes generals (gestió a partir de *Tier*). > El monitoratge, a partir d'un marc de control amb un enfocament anticipant del risc de model que permet mantenir el risc dins els paràmetres que defineix el RAF del Grup, mitjançant el càlcul periòdic de mètriques d'apetit i altres indicadors específics de risc de model.	Durant el 2022, s'ha insistit en la implantació efectiva del marc de govern per a models no regulatoris, l'evolució del marc de seguiment del risc de model, el desplegament efectiu de la gestió a partir de *Tier*, el disseny d'una nova mètrica de quantificació de risc de model i l'avenç en el desplegament corporatiu.
Altres riscos operacionals	Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la continuïtat operativa o el frau extern.	La seva gestió consisteix a identificar, mesurar, avaluar, mitigar, monitorar i reportar els nivells de risc que afloren del govern i la gestió de les externalitzacions, del frau extern, de la continuïtat operativa, etc. per intentar evitar o mitigar impactes negatius en el Grup, tant de manera directa com indirecta, per l'afectació a parts interessades rellevants (p. ex. clients), que es derivin del funcionament inadequat de processos o de l'actuació de tercers.	Durant el 2022, s'ha seguit amb el desplegament de la segona línia de defensa d'"altres riscos operacionals", amb el focus posat en la prevenció del frau extern, a seguir evolucionant la continuïtat operativa i a minimitzar els riscos en l'externalització de serveis. En tots aquests àmbits, s'ha reforçat l'entorn de control, s'han complert les expectatives de reguladors i supervisors, i s'ha aconseguit, a més, un major alineament amb millors pràctiques internacionals i un equilibri amb processos més àgils i eficients.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Les modificacions més rellevants de la revisió del Catàleg el 2022:

01. Eliminació del Risc de fiabilitat de la informació

Es dona de baixa el risc de fiabilitat de la informació, atès que es considera no tant un risc, sinó un conjunt de processos que són absolutament crítics i necessaris per assegurar l'existència d'un entorn de control robust, que minimitzi la possibilitat d'error en la generació d'informació per al seguiment i la gestió dels riscos.

02. Risc ASG (sostenibilitat)

Es considera com a factor transversal amb afectació en diversos riscos del Catàleg (crèdit, reputacional i altres riscos operacionals), i s'afegeixen mencions al canvi climàtic i a altres riscos mediambientals en les definicions de l'àmbit del risc legal i regulatori. Per als riscos de liquiditat i mercat, no es recull cap menció explícita, atès el baix nivell de materialitat que els és aplicable, però, en qualsevol cas, s'ha avaluat que els exercicis d'estrès que es fan tenen suficient magnitud per recollir impactes en aquests àmbits d'origen climàtic.

↗ Vegeu l'apartat «Gestió dels riscos de sostenibilitat".



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió dels riscos de sostenibilitat

Els riscos ASG (ambientals, socials i de governança) **impliquen impactes financers o reputacionals per factors que tradicionalment es consideren com a no financers**. D'aquests, els que presenten potencialment més materialitat a curt, mitjà i llarg termini són els relacionats amb el canvi climàtic (riscos físics) i amb la lluita per evitar-lo (riscos de transició).

Hi ha factors de transmissió dels riscos ASG als riscos tradicionals (crèdit, operacional, mercat, liquiditat i de negoci/estratègic) que avalen el fet que es tractin com a factors dels riscos tradicionals més que com a riscos autònoms o independents. Aquest és també l'enfocament adoptat majoritàriament, tant per part de la majoria d'entitats financeres, com per part dels reguladors/supervisors.

Els esdeveniments climàtics/meteorològics aguts o crònics, els canvis en la regulació, el desenvolupament tecnològic, els canvis en les preferències de mercat, etc. tenen la seva transposició tant microeconòmica com macroeconòmica, mitjançant el valor d'actius, danys, poder adquisitiu, productivitat, preus, etc. als riscos de crèdit, mercat, liquiditat, operacional, reputacional i l'entorn de negoci i estratègic.

Els riscos ASG, i els climàtics en especial, reuneixen unes característiques específiques que en **dificulten el mesurament i la quantificació:**

01. Més incertesa pel que fa a la cronologia de possibles esdeveniments o actuacions.

02. Horitzons temporals, generalment, amb una materialització més alta que els que es tenen en compte en l'avaluació dels riscos financers i en la planificació estratègica.

03. Escassetat de dades rellevants per sustentar l'anàlisi.

04. Limitacions metodològiques pel fet que les dades històriques no solen ser útils per a l'anàlisi de possibles esdeveniments futurs.

05. Falta de linealitat dels seus efectes.

Hi ha una creixent expectativa de reguladors i supervisors perquè les entitats integrin en els seus processos de gestió de riscos els factors ASG i, en particular, els climàtics i ambientals.

CaixaBank té com a objectiu que els procediments i les eines per a la identificació, l'avaluació i el seguiment dels riscos ASG **s'apliquin i s'integrin en els processos estàndard de risc, compliment i operacions.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)

L'avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat/ASG és la base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG i per alimentar els processos estratègics de riscos i el calibratge del risc.

Inicialment, l'anàlisi de materialitat s'ha centrat en l'avaluació qualitativa dels principals impactes que els factors ASG poden tenir en els riscos tradicionals (crèdit, liquiditat, mercat, operacional, reputacional i de negoci/estratègic) per a les diferents carteres.

Des d'un punt de vista de la **doble materialitat,** l'avaluació se centra en la materialitat financera ***outside-in***[1]**.**



_Identificació i avaluació del risc climàtic

Tenint en compte les característiques especials dels riscos climàtics, l'avaluació del risc climàtic es basa en uns **escenaris de canvi climàtic i té en consideració diferents horitzons temporals.**

El *Network for Greening the Financial System* (NGFS) ha definit uns escenaris climàtics que proporcionen un punt de partida comú per analitzar els riscos del canvi climàtic en el sistema financer i en l'economia.

En línia amb les expectatives de supervisió, CaixaBank ha tingut en compte, en la seva avaluació de la materialitat, els següents escenaris climàtics establerts per la NGFS:

_Transició ordenada:

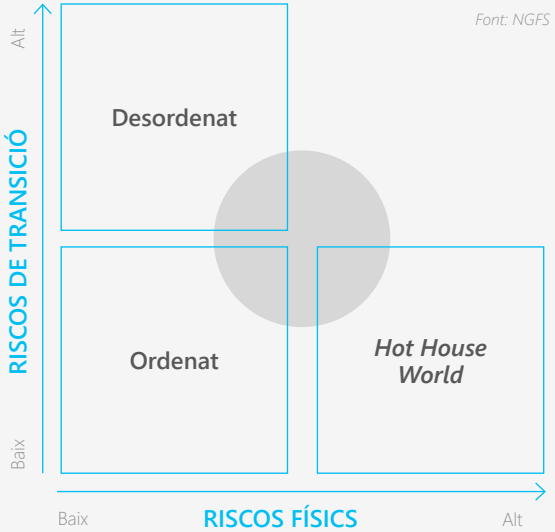
Un escenari de transició ordenada comporta la introducció de polítiques climàtiques de manera primerenca i amb una profunditat i abast creixents, de manera que s'assoleixi l'objectiu d'1,5 ºC[2] . Tant els riscos físics com els de transició són relativament moderats.

_Transició desordenada:

Un escenari de transició desordenada comporta un augment significatiu dels riscos de transició, a causa de retards en les polítiques climàtiques o divergències entre els diferents països i sectors. Implica l'adopció de mesures a partir del 2030, o en una fase relativament tardana, respecte als terminis de la normativa climàtica i ambiental actual. Això incrementa el risc de transició, però manté el risc físic en un nivell relativament baix, ja que s'assoleix l'objectiu d'1,5 ºC[2] .

_*"Hot House World"* (nivell elevat d'escalfament global):

Implica l'aplicació de polítiques climàtiques molt limitades i nomes en alguns països, àrees o sectors, de manera que els esforços globals són insuficients per evitar un escalfament global amb efectes climàtics físics incrementals i significatius. En aquest escenari, el risc de transició és limitat, però el risc físic és molt elevat i amb impactes irreversibles.



[1] *La visió inside-out (de dins cap a fora) se centra en l'impacte de l'activitat financera en l'entorn, en especial, a través de la petjada de carboni finançada; la informació sobre la petjada finançada i els objectius de descarbonització es pot consultar a l'apartat de Canvi Climatic.*
[2] *Objectiu de limitar l'augment de la temperatura el 2100 a 1,5 ºC respecte als nivells preindustrials.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Dels tres escenaris identificats, **l'escenari de transició ordenada** s'ha seleccionat com a escenari base per a l'avaluació de la materialitat, pel fet que és coherent amb els compromisos que assumeix CaixaBank i, actualment, és encara el més probable en el marc de la Unió Europea.

Pel que fa als efectes físics, aquest escenari és equivalent a l'escenari SSP1-2.6 d'emissions baixes de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i d'alta ambició política climàtica, que ha proposat el Grup Intergovernamental d'Experts sobre el Canvi Climàtic (IPCC)[1].

En l'escenari de transició ordenada, els principals impactes de risc climàtic es concentren, a llarg termini, en les carteres de crèdit de persones jurídiques.

↗ Vegeu la matriu d'anàlisi de risc climàtic – escenari de transició ordenada

S'han tingut en compte els riscos següents dins l'anàlisi:

_Risc de crèdit:

És el risc prudencial que es pot veure més impactat pels factors climàtics, principalment pels de transició, tant a curt com a mitjà i llarg termini:

- **Risc de transició:** els macrosectors potencialment més impactats a mitjà i llarg termini són l'agricultura, l'energia/serveis, el petroli i gas, el transport, els materials i la mineria i metal·lúrgia. Entre els sectors amb més risc, CaixaBank ha identificat els sectors del carbó (subsector d'energia) i de petroli i gas, com els més prioritaris davant el risc de transició. Dels sectors amb un impacte mitjà, destaca l'immobiliari. A curt termini, l'impacte es considera menor. Aquesta visió descendent sectorial es complementa amb una visió ascendent, a partir de:
  - Els segments d'activitat dins cada macrosector (cadena de valor).
  - Les estructures de terminis dels finançaments.
  - Les característiques i els posicionaments dels principals clients, l'afectació dels quals pot ser molt heterogènia, p. ex. en funció de com incorporen aquests riscos a la seva visió estratègica. En els processos d'admissió de riscos, ja s'estan aplicant anàlisis més individualitzades, que tenen en compte aquests aspectes.
- **Risc físic:** Espanya és una de les regions d'Europa potencialment més afectades pels riscos físics del canvi climàtic. Entre els riscos analitzats, els esdeveniments meteorològics vinculats a incendis i inundacions són els més rellevants.

A la cartera hipotecària, partint de la localització geogràfica dels actius, l'impacte no es considera material a curt i mitjà termini; aquesta avaluació es complementa amb una anàlisi més granular per a les àrees potencialment més afectades, així com per a la cartera de persones jurídiques (localització d'infraestructures i característiques específiques sectorials com energia/serveis, agricultura, petroli i gas o mineria).



[1] *Climate Change 2021: The Physical Science Basis-IPCC, The Summary for Policymakers (SPM).*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Risc de liquiditat:

L'impacte en el risc de liquiditat a curt termini no es considera material. A mitjà/llarg termini, pot tenir algun impacte addicional en el passiu del banc (si les empreses o llars es veuen impactades per riscos climàtics que els puguin afectar en la generació de fluxos de caixa i redundar en una disminució dels dipòsits a les entitats financeres), però actualment no es considera material.

_Risc de mercat:

El perfil de risc de mercat de CaixaBank és reduït. El principal objectiu de la cartera de negociació és gestionar principalment, al mercat el risc d'operacions de clients, derivats sobre subjacents de mercat. La cartera de bons i accions és molt reduïda i presenta una rotació molt elevada.

_Risc operacional:

El risc residual per danys als actius físics del banc o altres impactes que afectin la continuïtat del servei es considera baix; el risc climàtic de transició que es deriva del risc legal i de compliment associat a inversions i negocis intensius en carboni, així com de la definició i comercialització de productes sostenibles, pot ser més gran a mitjà termini per l'augment de les expectatives, els requisits i la sensibilitat del mercat, encara que a llarg termini hauria de disminuir amb l'estandardització dels processos associats.

_Risc reputacional:

El risc reputacional està principalment vinculat a la percepció dels grups d'interès sobre la no contribució significativa de CaixaBank a la descarbonització de l'economia o el finançament de sectors o companyies amb controvèrsies ASG rellevants. La particularitat del risc reputacional és que esdeveniments aïllats, com per exemple una notícia als mitjans de comunicació, poden tenir un cert impacte.

_Risc de negoci/estratègic:

L'entorn de negoci de CaixaBank i la seva rendibilitat es poden veure afectats, principalment, pel risc de transició (canvis en polítiques, legislació i regulació encaminats a descarbonitzar l'economia, canvis en el sentiment de mercat, pèrdua de quota de mercat en detriment de productes financers mediambientalment sostenibles, etc.). CaixaBank està gestionant aquest risc activament, amb el seu posicionament estratègic, mitjançant el Pla Director de Sostenibilitat i la cerca d'oportunitats de negoci relacionades amb la transició, entre d'altres.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MATRIU D'ANÀLISI DE RISC CLIMÀTIC – ESCENARI DE TRANSICIÓ ORDENADA

		Riscos de transició			Riscos físics		
		CT	MT	LT	CT	MT	LT
Risc de crèdit	Segment CIB	🟡	🟠	🟠	🟢	🟡	🟠
	Segment d'empreses	🟡	🟡	🟠	🟡	🟡	🟠
	Segment hipotecari	🟢	🟡	🟠	🟢	🟢	🟠
	Segment de consum	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Altres riscos	Mercat	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Operacional	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟡
	Reputacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢
	Liquiditat	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Negoci/estratègic	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢

🟢 Risc baix 🟡 Risc mitjà-baix 🟠 Risc mitjà 🔴 Risc mitjà-alt ⚫ Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



A més, es presenten els resultats de l'anàlisi de riscos a l'escenari de transició desordenada i l'escenari de *"Hot House World"*.

>MATRIU D'ANÀLISI DE RISC CLIMÀTIC – ESCENARI DE TRANSICIÓ DESORDENADA

		Riscos de transició			Riscos físics		
		CT	MT	LT	CT	MT	LT
Risc de crèdit	Segment CIB	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🟠
	Segment d'empreses	🟡	🔴	🔴	🟡	🟡	🟠
	Segment hipotecari	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟠
	Segment de consum	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Altres riscos	Mercat	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Operacional	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟡
	Reputacional	🟢	🟠	🟠	🟢	🟢	🟢
	Liquiditat	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Negoci/estratègic	🟡	🟠	🟠	🟢	🟢	🟢

🟢 Risc baix 🟡 Risc mitjà-baix 🟠 Risc mitjà 🔴 Risc mitjà-alt ● Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MATRIU D'ANÀLISI DE RISC CLIMÀTIC – ESCENARI DE TRANSICIÓ *"HOT HOUSE WORLD"*

		Riscos de transició			Riscos físics		
		CT	MT	LT	CT	MT	LT
Risc de crèdit	Segment CIB	🟢	🟡	🟡	🟢	🟠	🔴
	Segment d'empreses	🟢	🟡	🟡	🟡	🟠	🔴
	Segment hipotecari	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴
	Segment de consum	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Altres riscos	Mercat	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Operacional	🟢	🟡	🟢	🟢	🟡	🟠
	Reputacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢
	Liquiditat	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Negoci/estratègic	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡

🟢 Risc baix 🟡 Risc mitjà-baix 🟠 Risc mitjà 🔴 Risc mitjà-alt ⚫ Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Identificació i avaluació d'altres riscos mediambientals no derivats del canvi climàtic

S'ha avaluat la materialitat d'altres riscos mediambientals (no climàtics) que es deriven de la degradació mediambiental, com ara **la contaminació de l'aire i de l'aigua, l'estrès hídric, la contaminació del sòl, la desforestació o la pèrdua de biodiversitat.**

Els principals impactes d'altres riscos mediambientals es concentren a mitjà i llarg termini a la cartera de persones jurídiques, juntament amb els riscos reputacionals.

_Risc de crèdit:

El risc de crèdit està impactat per la degradació mediambiental (contaminació de l'aire i de l'aigua, estrès hídric, contaminació del sòl, pèrdua de biodiversitat i desforestació), en especial, a les carteres creditícies corporatives i d'empreses. L'impacte sobre les carteres hipotecàries i el segment de consum es considera més limitat.

_Risc de mercat:

L'impacte en el risc de mercat no es considera material, atesa la composició de la cartera de CaixaBank, per a la qual actualment no es preveuen canvis significatius en un futur.

_Risc operacional:

El risc mediambiental es pot traduir en un risc legal i de compliment associat a inversions i negocis amb controvèrsies mediambientals rellevants. A curt termini, no es considera material perquè les expectatives dels grups d'interès rellevants en aquest àmbit són encara limitades. Es visualitza un lleuger augment d'aquest risc a mitjà termini, per raó de l'increment de les exigències i compromisos mediambientals.

_Risc reputacional:

Es veu afectat per potencials esdeveniments de controvèrsies mediambientals relacionades amb les contraparts. Hi ha risc en tots els horitzons temporals, atès que hi ha la probabilitat que una mala percepció de les qüestions mediambientals per part dels grups d'interès rellevants tingui un impacte negatiu, fins i tot si es tracta d'esdeveniments aïllats.

A diferència del risc climàtic, l'impacte del risc mediambiental en el risc reputacional és rellevant, també a curt termini, atesa la seva visibilitat i la immediatesa de les seves conseqüències (p. ex., una catàstrofe mediambiental com un abocament en un riu és més visible que els factors que impliquen exacerbació del canvi climàtic, les conseqüències dels quals es manifesten en terminis més llargs i de manera més indirecta) i perquè el seu monitoratge està més assumit per la societat.

_Risc de liquiditat:

L'impacte del risc mediambiental en el risc de liquiditat no es considera material perquè la possibilitat que el risc mediambiental afecti el valor de determinats actius i col·laterals o que impliqui fugues de liquiditat rellevants es considera limitada.

_Risc de negoci:

El risc de negoci es pot veure afectat pel risc mediambiental, atès que el fet de no incorporar els factors mediambientals en l'estratègia de negoci (polítiques encaminades a limitar l'impacte mediambiental, canvi en el sentiment de mercat, etc.) podria augmentar el risc d'obtenir uns resultats inferiors a les expectatives del mercat.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

> MATRIU D'ANÀLISI D'ALTRES RISCOS MEDIAMBIENTALS

		Altres riscos mediambientals		
		CT	MT	LT
Risc de crèdit	Segment CIB	●	●	●
	Segment d'empreses	●	●	●
	Segment hipotecari	●	●	●
	Segment de consum	●	●	●
Altres riscos	Mercat	●	●	●
	Operacional	●	●	●
	Reputacional	●	●	●
	Liquiditat	●	●	●
	Negoci/estratègic	●	●	●

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)

Després de l'avaluació d'aquests riscos i atès el seu menor grau de materialitat, **el desplegament per fases de la gestió dels riscos ASG a CaixaBank ha prioritzat els riscos climàtics.**

No obstant això, els riscos mediambientals ja estan incorporats en els processos d'admissió de riscos mitjançant l'aplicació de la política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Identificació i avaluació d'altres riscos mediambientals no derivats del canvi climàtic

_Biodiversitat

En línia amb la gestió i divulgació de riscos i oportunitats climàtics, **CaixaBank pretén alinear la divulgació sobre riscos i oportunitats relacionats amb la natura amb les recomanacions del *Taskforce on Nature-related Financial Disclosure*** (TNFD) previstes per a finals de 2023. En aquest sentit, durant el 2022 i el 2023, CaixaBank està participant en un dels projectes pilot que ha posat en marxa el TNFD i que coordina l'UNEPFI, en què es treballa l'esborrany del marc del TNFD.

En el marc de la seva participació, CaixaBank ha estudiat els efectes sobre la natura d'una mostra de projectes finançats amb una perspectiva de doble materialitat i està explorant diverses bases de dades i eines com IBAT (*Integrated Biodiversity Assessment Tool*) i ENCORE (*Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure*).

Els riscos mediambientals objecte de la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG de CaixaBank inclouen el patrimoni natural i la biodiversitat. CaixaBank reconeix que les activitats econòmiques dels seus clients poden tenir efectes substancials en àrees d'alt valor de biodiversitat, ecosistemes sensibles, zones susceptibles d'estrès hídric o zones protegides nacionalment i internacionalment. Conseqüentment, l'Entitat inclou aquesta consideració a la seva gestió de riscos de sostenibilitat, amb l'objectiu de minimitzar els efectes de la seva cartera sobre el medi natural.

Aquesta política estableix que CaixaBank no assumirà risc de crèdit en nous projectes quan constati l'ocurrència dels supòsits que s'hi estableixen. A més, CaixaBank aplica els Principis de l'Equador a determinades operacions amb potencials riscos mediambientals i socials, incloent-hi els relacionats amb els drets humans, el canvi climàtic i la biodiversitat. [Vegeu la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG.]

Vegeu la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG.

CaixaBank és la **primera entitat financera espanyola** que ha subscrit la Declaració del sector financer sobre **biodiversitat** i participa en un dels projectes pilot que ha posat en marxa el **TNFD i que coordina l'UNEPFI.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Identificació dels riscos socials

També s'ha avaluat la materialitat dels riscos socials sobre els riscos de crèdit, mercat operacional, reputacional, liquiditat i negoci.

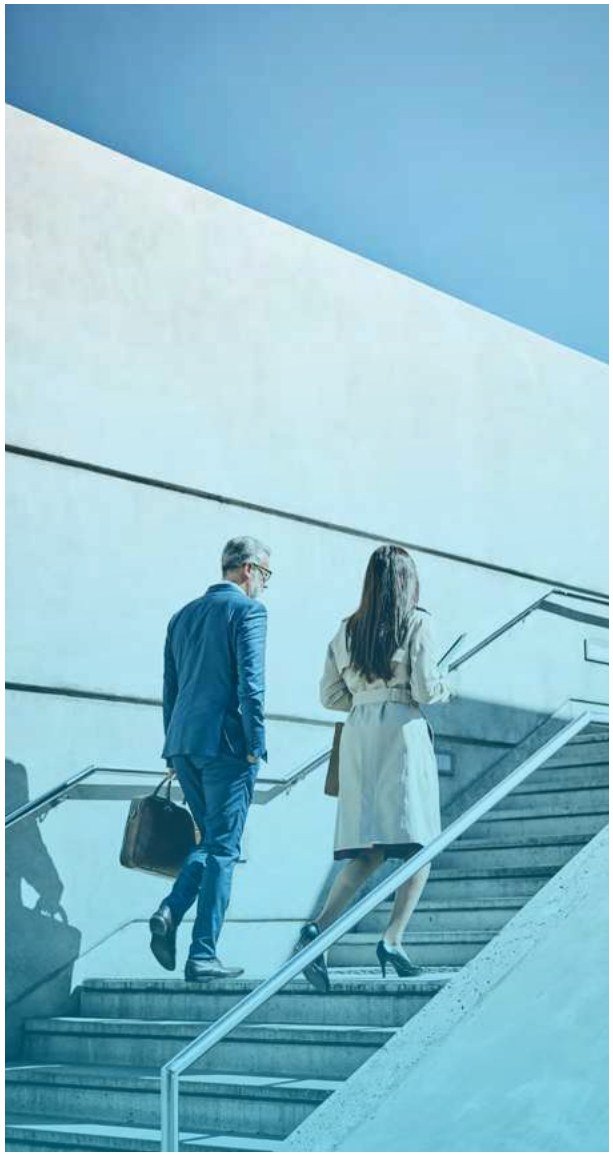
Els impactes principals dels riscos socials es concentren a la cartera de persones jurídiques per al risc de crèdit i al risc reputacional:

> MATRIU D'ANÀLISI DE RISCOS SOCIALS

		Riscos socials		
		CT	MT	LT
Risc de crèdit	Segment CIB	●	●	●
	Segment d'empreses	●	●	●
	Segment hipotecari	●	●	●
	Segment de consum	N/A	N/A	N/A
Altres riscos	Mercat	●	●	●
	Operacional	●	●	●
	Reputacional	●	●	●
	Liquiditat	●	●	●
	Negoci/estratègic	●	●	●

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Identificació dels riscos de Governança

Addicionalment, s'ha avaluat la materialitat dels riscos de governança sobre els mateixos riscos. En aquest cas, els impactes principals es concentren a les carteres de crèdit corporatiu i empreses, per al risc de crèdit i en el risc reputacional:

> MATRIU D'ANÀLISI DE GOVERNANÇA

		Riscos de governança		
		CT	MT	LT
Risc de crèdit	Segment CIB	●	●	●
	Segment d'empreses	●	●	●
	Segment hipotecari	N/A	N/A	N/A
	Segment de consum	N/A	N/A	N/A
Altres riscos	Mercat	●	●	●
	Operacional	●	●	●
	Reputacional	●	●	●
	Liquiditat	●	●	●
	Negoci/estratègic	●	●	●

● Risc baix ● Risc mitjà-baix ● Risc mitjà ● Risc mitjà-alt ● Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys) MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys) LT. Llarg termini (més de 10 anys)



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió dels riscos ASG

Partint de l'avaluació de la materialitat dels riscos ASG en la seva interrelació amb els riscos tradicionals, el desplegament per fases de la gestió dels riscos ASG a CaixaBank ha prioritzat els **riscos climàtics.**

No obstant això, tant els riscos mediambientals com els socials i de governança s'avaluen en els processos d'admissió de riscos, ja que estan inclosos a la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG, així com en altres principis i polítiques corporatives com, per exemple, en matèria de drets humans i anticorrupció.

↗ Vegeu l'apartat "Comportament ètic i responsable".

L'avaluació de la materialitat dels riscos ASG s'actualitza periòdicament.



_Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG

El març de 2022, el Consell d'Administració va aprovar la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG,** que consolida les anteriors polítiques de gestió del risc mediambiental i la política corporativa de relació amb el sector de la defensa, i estableix els criteris per a l'anàlisi ASG en els processos d'admissió de clients i d'aprovació d'operacions de finançament creditici de l'Entitat.

La política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG regula la gestió dels riscos ASG, incloent-hi els climàtics, en els processos d'admissió i seguiment i inclou les línies d'actuació següents:

La Política és corporativa, per la qual cosa, les societats del Grup a les quals afecta s'hi han adherit o, si escau, han aprovat una política pròpia, com és el cas del Banco BPI, VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.

01.
Definir i gestionar un pla de gestió de riscos ASG intern d'acord amb l'estratègia del Grup.

02.
Definir i gestionar la implantació d'un marc de polítiques d'admissió, de seguiment i de mitigació que permetin mantenir un perfil de risc d'acord amb aquesta estratègia.

03.
Desenvolupar les eines d'anàlisi de riscos ASG necessàries per a la presa de decisions en els processos d'admissió de clients i concessió de risc, sigui en format corporatiu o de projectes.

04.
Fer un seguiment de les actuacions i operacions amb potencial impacte significatiu en els riscos ASG.

05.
Incentivar pràctiques de mitigació dels riscos ASG que s'assumeixen a les carteres sota l'àmbit d'aplicació d'aquesta política o una altra mena d'actuacions (com podrien ser, entre altres, l'emissió de bons verds i socials).

06.
Impulsar el desenvolupament de sistemes d'identificació, marcatge d'operacions i mesurament de l'exposició als riscos ASG, d'acord amb l'evolució del marc normatiu, la sensibilitat social a aquests riscos i les millors pràctiques del mercat.

07.
Assignar rols vinculats a la gestió dels riscos ASG a l'estructura organitzativa vigent, amb la segregació de funcions necessària per mantenir la independència entre les àrees responsables dels processos de definició d'estratègia, anàlisi i concessió d'operacions, i seguiment i control d'aquests riscos.

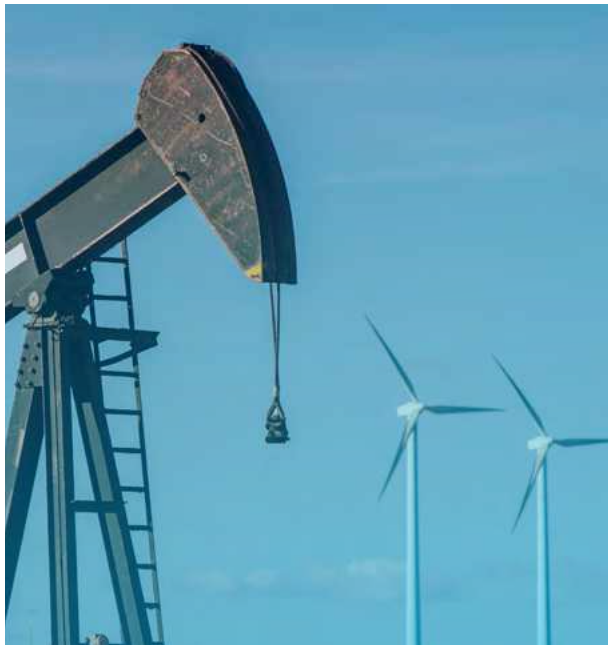
08.
Establir un sistema de facultats per a l'admissió de riscos ASG, que en permeti la incorporació de manera àgil, però sòlida, en els processos ordinaris de presa de decisions, segons l'abast d'aquest document.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Aquesta política estableix exclusions generals i sectorials vinculades a activitats que poden tenir un impacte significatiu en els drets humans, el medi ambient, la biodiversitat i el clima, en què CaixaBank no assumirà risc de crèdit. Les exclusions generals s'apliquen a tots els clients, mentre que les exclusions sectorials afecten determinades activitats dels sectors de defensa, energia, mineria, infraestructures i agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura.

Destaquen per al **sector energètic** les **restriccions al finançament** següents:

Carbó	Petroli	Gas
Empreses amb ingressos >25 % per generació d'energia a partir de carbó o extracció de carbó tèrmic.	Empreses amb ingressos >50 % per exploració, extracció, transport, refineria, coqueries i generació d'energia a partir del petroli, llevat que promoguin la transició energètica amb una estratègia de transició sòlida o les operacions estiguin orientades a finançar energies renovables.	Empreses amb ingressos >50 % per exploració, extracció/producció, liqüefacció, transport, regasificació, emmagatzematge i generació elèctrica amb gas natural, llevat que promoguin la transició energètica amb una estratègia de transició sòlida o les operacions estiguin orientades a finançar energies renovables.
Projectes específics de construcció, desenvolupament o ampliació de centrals tèrmiques de carbó o projectes relacionats amb la mineria del carbó.	Operacions sol·licitades per clients nous o existents, amb dates de venciment a mitjà termini, la finalitat de les quals sigui l'exploració, extracció, transport, refineria, coqueries o generació d'energia a partir del petroli.	Operacions sol·licitades per clients nous o existents, amb venciment a llarg termini, la finalitat de les quals sigui l'exploració, extracció, liqüefacció, transport, regasificació, emmagatzematge o generació d'energia elèctrica amb gas natural.



A més, CaixaBank no assumirà cap risc de crèdit en nous projectes relacionats amb l'exploració o la producció de petroli i gas a la regió de l'Àrtic; sorres bituminoses; extracció mitjançant *fracking*; construcció, desenvolupament o expansió de centrals elèctriques de carbó; extracció de carbó que involucra la remoció del cim de la muntanya; construcció, desenvolupament o expansió de centrals nuclears.

El perímetre de la nova política afecta: **(i)** l'admissió de nous préstecs i garanties; **(ii)** la compra de renda fixa i variable; i **(iii)** la inversió en empreses mitjançant la cartera de participades.

D'acord amb la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat / ASG, s'ha definit i s'està implementant una anàlisi de les operacions elegibles segons els preceptes establerts.

Aquesta anàlisi d'operacions es farà mitjançant noves eines d'anàlisi, que són una evolució dels qüestionaris utilitzats fins ara amb l'anterior política i que s'implementaran als sistemes durant l'any en curs.

El resultat d'aquests informes es vincularà a les operacions, i se'n condicionarà l'execució al compliment de la Política.

Addicionalment, durant 2022 s'ha dut a terme la formació presencial a tots els Centres d'Admissió de Risc i les Sucursals Internacionals amb l'objectiu d'actualitzar tant els criteris partint de la nova política com els nivells de facultat de decisió per sancionar de manera autònoma. S'elevaran a l'equip d'analistes especialitzats de l'àrea de Gestió de Riscos ASG dins de la Direcció General de Riscos les que superin aquest nivell de facultat.

En aquest procés d'anàlisi, i en el marc de l'aplicació dels Principis de l'Equador, als quals CaixaBank es va adherir el 2007, també es revisen les qüestions relatives a la categorització i compliment d'aquests principis.

4.049

→ sol·licituds avaluades entre la DGR, CARS, oficines internacionals i el BPI

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Principis de l'Equador

Els Principis de l'Equador es van establir per identificar, avaluar i gestionar potencials riscos mediambientals i socials, incloent-hi els que tenen a veure amb drets humans, canvi climàtic i biodiversitat.

_Abast

- Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes amb inversió mínima de 10 MUS$.
- Préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió l'import global dels quals sigui com a mínim de 50 MUS$, el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 50 MUS$ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10 MUS$.
- Préstecs pont amb un termini inferior a 2 anys que es refinancin mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, sempre que compleixin els criteris indicats prèviament en cada cas.
- Refinançaments i adquisicions de projectes sempre que compleixin determinats requisits (el projecte original es va finançar sota els Principis de l'Equador, no hi ha canvis materials en l'abast del projecte i el projecte no ha finalitzat en el moment de la signatura del crèdit).

Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual a 3 anys i quan el compromís individual de CaixaBank és d'entre 7 i 35 M€. A més, el procediment s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb un termini mínim de 3 anys i un import mínim de 5 M€, quan el titular sigui una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

_Àmbit d'aplicació

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, així com els que contravenen els valors corporatius, es rebutgen.
- En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i impactes potencials detectats en el procés de *due diligence*, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.

En aquest sentit, el 2022 l'Entitat va finançar **7 projectes per una inversió total de 22.965 M€, amb una participació de 1.286 M€.** L'avaluació per a la classificació dels projectes s'ha dut a terme amb un expert independent.

Les operacions finançades es mostren a la taula següent:

	2022		2021	
	Unitats	M€	Unitats	M€
Categoria A[1]	1	536	0	0
Categoria B[2]	2	439	10	843
Categoria C[3]	4	311	0	0
Total	7	1.286	10	843



[1] *Projectes amb potencials impactes ambientals/socials significatius.*
[2] *Projectes amb potencial impacte ASG limitat i fàcilment mitigable.*
[3] *Projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, incloent-hi alguns projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió del risc climàtic

CaixaBank està desplegant la gestió i l'anàlisi dels riscos climàtics d'acord amb les millors pràctiques de mercat, el marc regulatori, les recomanacions del Grup de Treball sobre Divulgació d'Informació Financera relacionada amb el Clima (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, TCFD) i la Directiva sobre informació no financera de la Comissió Europea (*Non-financial reporting Directive*, NFRD).

Les expectatives de supervisió en matèria de gestió i comunicació de riscos, de la Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del Banc Central Europeu (BCE) de novembre del 2020, són especialment rellevants, perquè s'han establert plans d'acció i calendaris d'implantació per assegurar l'alineament dels seus processos amb les expectatives de supervisió.

- Risc baix
- Risc mitjà
- Risc alt

CT. Curt termini (fins a 4 anys)
MT. Mitjà termini (de 4 a 10 anys)
LT. Llarg termini (més de 10 anys)

>AVALUACIÓ DE L'IMPACTE DELS RISCOS CLIMÀTICS DE TRANSICIÓ I FÍSICS EN ELS DIFERENTS SECTORS DEFINITS

	Risc de transició			Riscos físics		
Sectors	CT	MT	LT	CT	MT	LT
Agricultura, ramaderia i pesca	🟡	🔴	🔴	🟡	🔴	🔴
Consum	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Consum discrecional	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡
Energia/utilities	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴
Sector sanitari	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Indústria i manufactura	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡	🟡
Infraestructures	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡
Materials	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🟡
Mineria i metal·lúrgia (exc. petroli i gas)	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴

	Risc de transició			Riscos físics		
Sectors	CT	MT	LT	CT	MT	LT
Petroli i gas	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴
Immobiliari	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡
Serveis	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢
Tecnologia i comunicació	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Transport	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🟡
Turisme	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🟡
Ciment	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴
Ferro i acer	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴
Carbó	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🔴

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Mètriques de risc i anàlisi d'escenaris

_Intensitat en carboni

La gestió de la cartera creditícia vol alinear l'impacte indirecte en el canvi climàtic amb l'apetit al risc i el compromís amb els objectius de sostenibilitat. Per fer-ho, **des del 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques considerades intensives en emissions de CO_2.**

La mètrica principal es basa en la definició suggerida pel TCFD per facilitar la seva comparabilitat i inclou l'exposició en actius lligats als sectors de l'energia i els subministraments, excloent-ne l'aigua i les energies renovables *("Carbó Related Assets"*, segons es defineix a la implantació de les recomanacions del TCFD). Des de 2018, va representar al voltant del 2 % del total de la cartera d'instruments financers. El 2022 l'exposició als sectors intensius en CO_2 es manté al voltant del 2 % del total de la cartera.

_Anàlisi d'escenaris i exercicis d'estrès climàtic

CaixaBank també fa anàlisis d'escenaris per als riscos climàtics a nivell qualitatiu i quantitatiu.

Per al risc de transició, l'**anàlisi qualitativa** s'ha centrat inicialment en la identificació dels segments potencialment més afectats pel risc de transició en els sectors amb riscos materials de la cartera. En concret, l'anàlisi fins a la data s'ha centrat en els **sectors de l'energia (petroli i gas, i sector elèctric), el transport i la construcció,** amb la identificació de les afectacions més importants mitjançant l'estudi de les principals variables de risc i l'establiment de mapes de calor per a diferents horitzons temporals (2025, 2030, 2040 i 2050), per als escenaris de transició compatibles amb els compromisos de descarbonització adquirits per l'Entitat (escenaris d'1,5 ºC en geografies compromeses amb les zero emissions netes el 2050). Els mapes de calor per a aquests sectors incorporen una anàlisi granular per activitat a nivell CNAE.

Els exercicis d'**anàlisis quantitatives** efectuades fins a la data s'estan prenent com a base per al desplegament recurrent de l'anàlisi del risc climàtic a l'Entitat, que s'està duent a terme actualment. Aquests exercicis es basen en la metodologia desenvolupada al si del grup de treball de l'UNEPFI (TCFD *Banking Pilot*) i avaluen com el **risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres de les empreses a curt, mitjà i llarg termini** (2025, 2030, 2040 i 2050), en l'escenari de transició més estricte (1,5 ºC, assumint un ús limitat de tecnologies de captura de carboni). Per fer-ho, es prenen com a base les prediccions del model REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), model IAM *(Integrated Assessment Models)*.

En relació amb l'avaluació dels **riscos físics que es deriven del canvi climàtic,** el focus inicial d'anàlisi és la **cartera hipotecària a Espanya,** pel seu volum. A aquest efecte, s'han dut a terme anàlisis qualitatives que identifiquen l'exposició per àrees geogràfiques de risc en diversos escenaris climàtics, per als principals riscos físics que afecten la cartera (augment del nivell del mar, inundacions que es deriven de precipitacions i incendis que es deriven de l'augment de temperatura). Les anàlisis dutes a terme conclouen que l'exposició de la cartera de l'Entitat a aquests tres riscos és limitada.

També en l'àmbit del **risc de crèdit,** CaixaBank ha participat en el **test d'estrès climàtic** que el BCE va dur a terme durant el primer semestre del 2022. L'exercici constitueix un avenç clau per a la gestió del risc climàtic i és la base per quantificar-lo. Aquest exercici d'estrès climàtic està alineat amb la Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del BCE i, al seu torn, constitueix una eina clau per a la gestió del risc climàtic.

En paral·lel, s'estan desenvolupant metodologies i escenaris per als altres riscos amb impacte en els riscos climàtics, com ara l'operacional o el reputacional.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Reputació

El compromís del Grup CaixaBank amb un **model de comunicació corporativa transparent**, de màxima qualitat i abast cap als seus grups d'interès, que permeti mantenir la reputació del Grup en nivells òptims, es manifesta de forma explícita en la seva Política corporativa de comunicació, aprovada el 2020 i actualitzada el novembre de 2022. S'hi defineix la Política de Comunicació Corporativa, que inclou com a eixos d'actuació principals:

> La gestió professional, centralitzada i segons procediments i protocols específics de comunicació.

> La relació contínua amb els mitjans de comunicació i l'ús de canals digitals.

> El monitoratge, mesurament i seguiment dels canals de comunicació.

Aquesta política fa referència a qualsevol transmissió d'informació des de l'Entitat, ja sigui **de caràcter economicofinancer, no financer o corporatiu**, tant per a públic especialitzat (accionistes detallistes, inversors institucionals, assessors de vot, entitat supervisora/reguladora) com per al públic general (clients, societat i mitjans de comunicació).

D'altra banda, l'Entitat disposa d'una Política corporativa de **gestió del risc reputacional** que inclou com a principals eixos d'actuació:

> L'impuls de la reputació.

> La gestió preventiva del risc reputacional.

> I l'establiment d'objectius reputacionals, per als quals tenim indicadors de mesurament, seguiment i control específics.

En concret, l'**Índex Global de Reputació de CaixaBank (IGR)** és una mètrica tant del Marc d'Apetit al Risc com del Pla Estratègic de l'Entitat, que integra les percepcions dels diversos *stakeholders* sobre CaixaBank i es considera una *best practice* sectorial pel seu enfocament *multistakeholder*.

L'IGR, conjuntament amb l'Estudi de Materialitat, permet captar la sensibilitat dels diversos grups d'interès sobre diversos aspectes que poden resultar crítics per a CaixaBank i que podrien implicar un estrès en la seva rendibilitat i la seva sostenibilitat futures. A més, l'Entitat ha establert objectius ambiciosos en el seu compliment i evolució durant els pròxims anys.

>EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ - ÍNDEX GLOBAL DE REPUTACIÓ (IGR)

01. Ens permet respondre a:

Com ens perceben?

Quins aspectes es poden convertir en un risc per a CaixaBank per la seva percepció negativa?

02. Es basa en:



03. Ens porta a:

Diagnosticar problemes de reputació

Fixar objectius en aquest àmbit

Mesurar l'evolució de l'Entitat

Establir **comparatives**

90 % Pes IGR CaixaBank - ESP + **10 %** Pes IGR BPI - PT = Mètrica IGR Grup

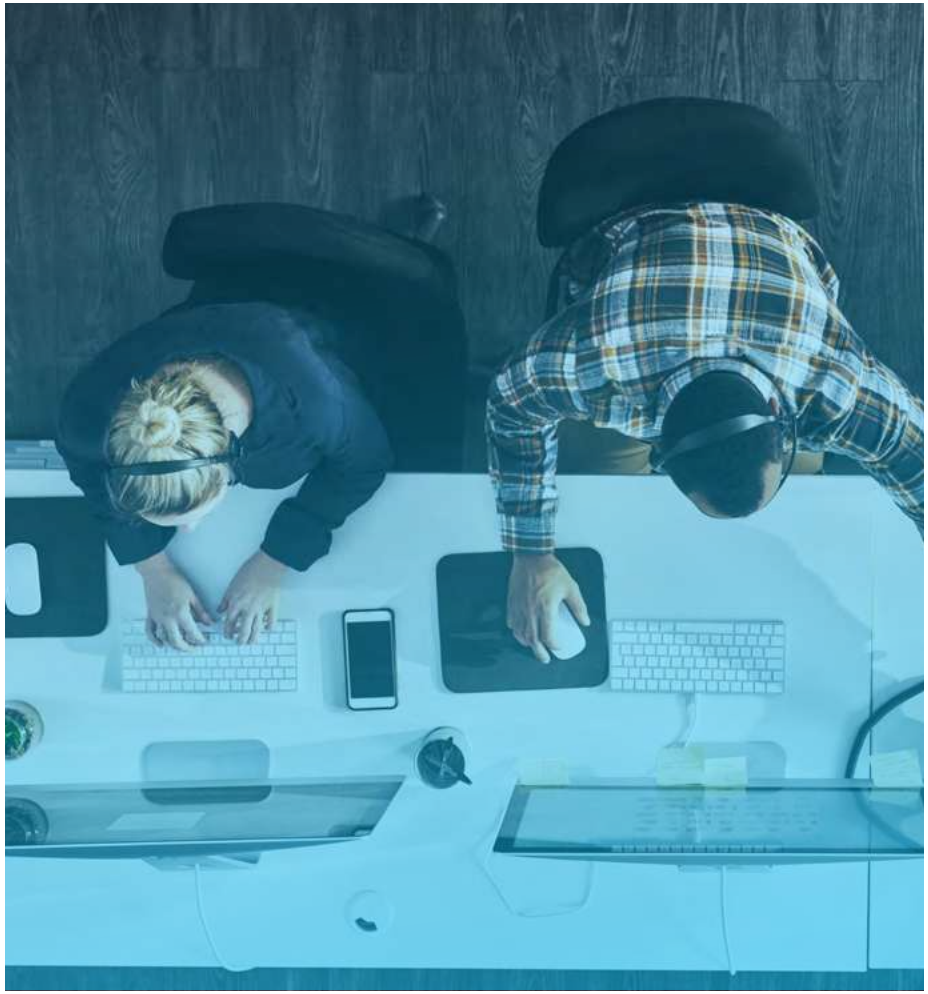
01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)

El Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR) és un servei intern que gestiona la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals que contribueix al **compliment de la Política Corporativa de Gestió del Risc Reputacional**, i que dona suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius.

El SARR analitza consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte a la reputació de l'Entitat. Per a l'anàlisi s'utilitzen tant el criteri expert intern com eines externes de proveïdors d'anàlisi de risc reputacional i altres consultors. Periòdicament, s'informa de l'activitat del SARR al Comitè de Risc Reputacional. Durant l'any 2022 s'han atès 235 consultes.

El 2022, s'han resolt **235 consultes**, el **38 % de les quals han estat relacionades amb la Política corporativa de gestió de riscos sostenibilitat /ASG** de CaixaBank, que inclou DDHH, medi ambient, energia i altres sectors ASG, i, la resta, amb clients i operacions amb potencial impacte reputacional.





05 Model de creació de valor

- Model de negoci _ PÀG. 184
  - Banca Retail: Banca particulars, premier i negocis _ PÀG. 186
  - Banca Privada _ PÀG. 190
  - Banca Empreses _ PÀG. 192
  - *Corporate & Institutional Banking* _ PÀG. 194
  - AgroBank _ PÀG. 196
  - *DayOne* _ PÀG. 198
  - HolaBank _ PÀG. 200
  - BPI _ PÀG. 201
  - Model de distribució _ PÀG. 204
  - Disseny de producte _ PÀG. 213
- Negoci sostenible _ PÀG. 214
  - Mobilització de finances sostenibles _ PÀG. 214
  - Inversió Responsable _ PÀG. 223
  - Taxonomia verda _ PÀG. 232
  - Índexs i ratings_ PÀG. 234
- Tecnologia i digitalització _ PÀG. 237
  - Infraestructura tecnològica _ PÀG. 238
  - Implantació de noves tecnologies _ PÀG. 240

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

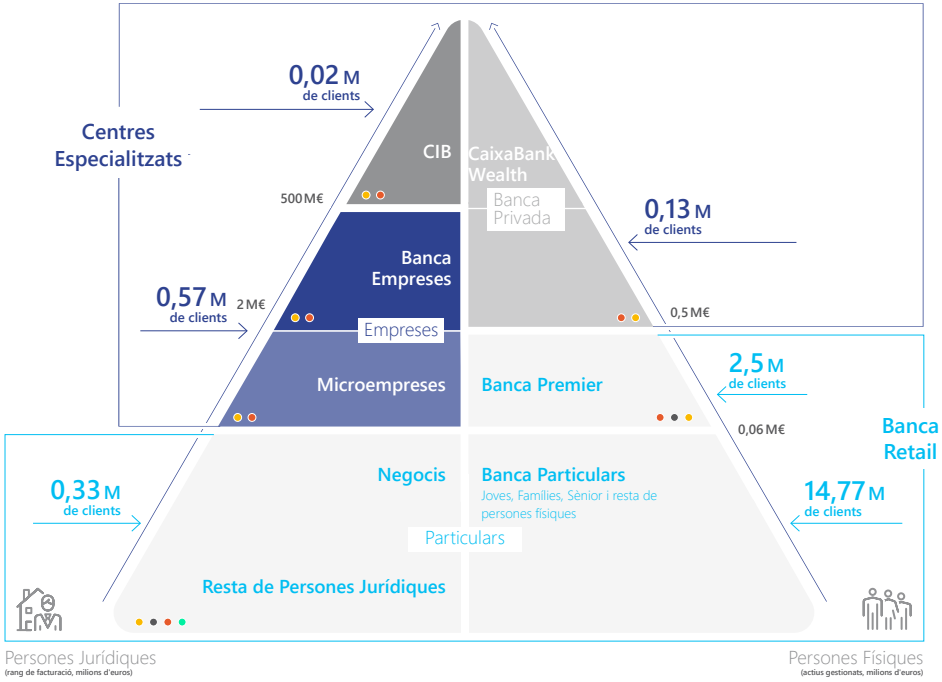
_Model de negoci

Clients a Espanya

0,9 M → Nombre de clients Persones Jurídiques

17,4 M → Nombre de clients Persones Físiques

>MODEL DE GESTIÓ ESPECIALITZADA



Canals de distribució a què tenen accés els clients del segment

>MODEL DE DISTRIBUCIÓ[1]

Oficines — **7,4 M** → Clients que cerquen l'atenció presencial i els clients omnicanals. Oficines especialitzades segons el perfil del client.

InTouch — **3,4 M** → Clients que volen disposar d'un gestor de referència, però ser atesos de forma remota.

CaixaBankNow — **11,2 M** → Clients digitals (100 % digitals i omnicanals).

Imagin — **4,2 M** → Usuaris 100 % digitals que prefereixen la relació digital, i cerquen l'experiència d'un neobanc.

[1] *Un client pot utilitzar més d'una plataforma de distribució.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MODEL DE GESTIÓ ESPECIALITZADA

CaixaBank té un **model de banca universal** que cerca la millor experiència del client i s'hi adapta:

- Al perfil de cada client d'acord amb la nostra **segmentació.**
- A les diferents formes que tenen els clients de gestionar la **mobilitat.**
- A la seva manera de **relacionar-se** amb les persones.
- I a la seva manera d'utilitzar la **tecnologia.**

L'àmplia gamma de productes i serveis financers i d'assegurances permeten cobrir totes les necessitats dels clients. L'agilitat i l'accessibilitat permeten fer-ho de manera que l'experiència individual de cada client sigui la millor en cada moment.

La **segmentació** és clau per cobrir millor les necessitats del client; per aquest motiu, CaixaBank disposa de les propostes de valor següents:

Banca Particulars	Banca Privada
Banca Premier	Microempreses
Negocis i emprenedors	Empreses
	CIB

A més, s'ofereixen propostes de valor especialitzades, que són transversals a diferents segments:

AgroBank (Negocis i Banca Empreses), DayOne (Empreses) i HolaBank (Particulars i resta persones físiques, Banca Premier i Banca Privada).

BPI

El Grup CaixaBank compta, per al seu negoci a Portugal, amb Banc BPI, **el millor banc a Portugal del 2022** segons Euromoney.

La segmentació següent correspon al segment Banca Assegurances, que s'inclou a la nota 8 dels Comptes Anuals Consolidats.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Banca Retail: Banca Particulars, Premier i Negocis

La proposta de valor de **Banca Retail** es basa en una oferta:

Innovadora, personalitzada i única:

S'ofereix la millor solució a cada perfil de client, i s'adapta a les seves necessitats amb acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments.

Omnicanal:

Apostem per un model de relació en què el client pot escollir de quina manera es vol relacionar, i disposar d'eines digitals i remotes i una àmplia xarxa d'oficines.

Centrada en les 4 experiències del client:

Dia a Dia: fer el dia a dia del client més fàcil i ser-hi present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment en què ens necessiti.

Gaudir de la vida: facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i projectes actuals i de futur.

Dormir tranquil: ser al costat dels nostres clients per cuidar allò que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

Pensar en el futur: ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb una seguretat total.

↗ Vegeu l'apartat d'Experiència client.

_Impuls de nous models de relació digital i remota amb el client

Proporcionem diferents eines d'omniexperiència per fer més fàcil la relació gestora/client:

El Meu Gestor és l'espai de connexió digital entre gestor i client.

7,4 M → Clients que han utilitzat El Meu Gestor

Cita prèvia confirmada per mantenir entrevistes amb els gestors.

10,3 M → Cites planificades

73 % Origen GESTOR

27 % Origen CLIENTS

App Meeter avisa automàticament el gestor que el seu client ha arribat a l'oficina.

1,4 M → Clients registrats a l'App Meeter

El Mur, a la nostra banca online com a mitjà de comunicació àgil i segur.

3,7 M → De clients que utilitzen el mur

7,4 M → Documents compartits

WhatsApp Mur, nou canal de comunicació que facilita la relació gestor-client.

10,8 M → De missatges de WhatsApp Mur enviats

70,4 % → De què origen client



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Banca Particulars

CaixaBank

Clients particulars amb una posició de fins a **60.000 euros.**

> FITES DEL 2022

- **Hipoteques:** impuls de l'activitat hipotecària amb la potenciació de les hipoteques de tipus fix (14.299 M€ de nova producció, un +108 % respecte al 2021). Digitalització del procés de tramitació hipotecari, per agilitzar-lo i donar al client una millor experiència.
- Consolidació de l'oferta de **finançament de panells solars** i llançament del finançament per a clients autònoms no residencials, microempreses i petites explotacions agràries.
- **Mobilitat:** s'ha mantingut una oferta contínua de rèntings i vehicles d'ocasió. S'ha potenciat l'oferta de vehicles sostenibles oferint dins del catàleg una oferta constant de vehicles sostenibles. Durant l'exercici 2022 s'han signat 1.195 operacions de rènting de cotxes sostenibles (elèctrics i híbrids i endollables) per 48,5 M€.
- Continuem reforçant el finançament de productes d'electrònica, llar, mobilitat, etc. A més es llança **Wivai *Unlimited*,** servei mitjançant el qual es pot accedir als últims productes en telefonia sense comprar i amb totes les facilitats pel que fa a manteniment i renovació dels dispositius. (357.000 productes de Wivai finançats contractats a través de CaixaBank *Now*).
- Seguim ampliant la nostra proposta de protecció amb nous llançaments de productes, que desenvolupen i aprofundeixen l'oferta ***MyBox*,** amb el llançament de ***MyBox* Jubilació** (solució completa per a la jubilació, en què el client estableix un capital objectiu per a aquesta i un pla d'estalvi per assolir-lo) i el ***MyBox* Decessos Sèniors Flexible** (assegurança de decessos que permet, als majors de seixanta-quatre anys, planificar les despeses de sepeli i triar entre un pagament a prima única o en trenta-sis mesos).
- Llançament de ***MyHome*** adreçada a impulsar el finançament, la protecció de la llar i la renovació d'equipament en els habitatges de clients particulars. Un nou concepte aglutinador de tota la nostra oferta vinculada a la llar: protecció, mobilitat, equipament de la llar, sostenibilitat i finançament.

1,8 M
→ Nombre d'operacions *MyHome*

Durant el 2022, CaixaBank ha reafirmat el seu compromís **amb el col·lectiu sènior,** amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives per cobrir les necessitats d'aquests clients.

↗ Vegeu-ne més detalls a l'apartat "Col·lectiu Sènior".

>1 M pòlisses comercialitzades MyBox el 2022

- → Solucions de Protecció completes i competitives
- → Tarifa plana mensual
- → Mateixa quota durant tres anys
- → Cobertures exclusives

> INDICADORS PRINCIPALS

12,2 M
→ Clients vinculats[3]
12,2 M el 2021
[3] *Tots els segments.*

8,1 M
→ Clients omnicanal (oficina, caixers i digital)
9 M el 2021

9 M
→ Comercialització de targetes *MyCard*
3,3 M el 2021

81,2%
→ Clients amb gestor assignat
81,3% el 2021

↗ El negoci sostenible s'inclou en aquest mateix apartat 5 "Model de creació de valor", al subapartat "Negoci sostenible".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Banca Premier

CaixaBank Banca Premier

Clients particulars amb una posició des de **60.000 a 500.000 euros o nòmines superiors a 4.000 euros.**

La proposta de valor de CaixaBank Banca Premier consisteix a crear una relació de confiança amb el client que ens posicioni com el seu principal proveïdor financer.

És una oferta omnicanal i innovadora, centrada en el Gestor Premier, que acompanya i assessora oferint solucions diferenciades per a totes les experiències.

Els pilars continuen sent: fer evolucionar la proposta de valor per oferir assessorament a tots els perfils de clients i realçar la figura del gestor personal com a eix principal.

> FITES 2022:

- **Impuls del negoci sostenible** amb:
  - La **introducció de nous productes dins els fons d'inversió Gamma SI,** amb objectius vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides.
  - **La formació** dels gestors Premier en inversions sostenibles. **Més de 3.500 gestors Premier han obtingut la Certificació en Inversions Sostenibles.**
  - **El finançament de plaques fotovoltaiques.** Es proporciona als clients el finançament de la seva instal·lació fotovoltaica.

↗ Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Negoci sostenible".

- **Elaboració de material informatiu sobre mercats.** S'han treballat comunicacions en format àudio, pòdcasts *flaix* de mercats i notes juntament amb l'equip d'Estratègia d'Inversió de CaixaBank, perquè els clients Premier estiguin al dia de la situació dels mercats i de les directrius d'inversió de l'Entitat.
- **Llançament de nous fons de Deute Públic** amb visió de rendiment a venciment.
- **Xerrades de Conscienciació** . S'han presentat xerrades específiques per als clients de Premier en tots els territoris amb la incorporació de noves temàtiques, com:
  - Xerrades de conscienciació sobre **protecció i assegurances de vida**. Volen ajudar els clients Premier a reflexionar sobre com protegir els elements essencials de la seva vida.
  - Xerrades amb **experts per conscienciar sobre la importància de l'estalvi** i ajudar els clients a anticipar-se a les seves principals inquietuds sobre la jubilació.

> INDICADORS PRINCIPALS

65,6 % → De compliment en el model d'atenció

75 → Centres Store Premier **28 el 2021**

4.300 → Gestors especialitzats **3.900 el 2021**

882.918 → Clients assessorats **849.374 el 2021**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Negocis

CaixaBank Negocios

Clients autònoms, professionals i comerços.

La proposta de Negocis s'adreça a clients autònoms, professionals i comerços. Inclou la gestió integral tant dels negocis com dels seus clients, i integra totes les solucions que aquests necessiten en el seu dia a dia, com finançament del seu negoci, protecció i seguretat, i per al seu futur.

S'aposta per la consolidació del model especialista a través d'oficines *Store* Negocis, oficines exclusives amb Gestors de Negoci per a l'atenció prioritària de clients Negocis.

L'activitat comercial s'ha centrat en la captació de nous clients i la vinculació dels ja clients, així com a augmentar la relació amb els que ja eren clients, per cobrir les quatre experiències principals: dia a dia, dormir tranquil, gaudir de la vida i pensar en el futur.

Es consolida l'aposta per una **oferta innovadora al voltant de l'Ecosistema Punt de Venda:** amb productes i serveis com TPV Tablet, *Order&Go*, finançament punt de venda i diverses eines d'*e-commerce* que permeten donar solucions de pagament adequades a cada perfil de client.

Posicionament amb una oferta diferencial adreçada a col·lectius que demanen una atenció personalitzada, per raó de les seves necessitats específiques: *Food&Drinks, Pharma i FeelGood.*

> FITES DEL 2022

- **Llançament del servei d'assessorament i tramitació del Kit Digital**, per impulsar la digitalització d'autònoms i negocis, dins del programa d'ajudes *Next Generation* UE. Ajudant els nostres negocis en la tramitació de les ajudes i posant a la seva disposició diverses solucions tecnològiques.
- Llançament del primer **Pla de Treball Simplificat** a nivell nacional, després de l'acord signat amb l'ATA, per acompanyar els autònoms en la planificació de la seva jubilació.
- **Nova línia de finançament del Fons Europeu d'Inversions (FEI) EGF** per donar suport als negocis en els seus nous projectes.
- **Creació** de la comunitat ***FeelGood***, amb una oferta específica, adreçada a tots els establiments que cuiden del benestar de les famílies.
- **Llançament de *MyCard* Negocis.** Nou producte pensat per ajudar els autònoms en la gestió del seu dia a dia.
- Durant l'any, s'han efectuat ***Talks* específiques** del segment, en què han participat més de 15.000 clients i en què repassem les principals tendències, amb la guia de referents de cada sector, al voltant de **5 eixos temàtics**:
  - Innovació
  - Emprenedoria
  - Gestió
  - Impacte social
  - Protecció

Consolidant el **Premi a la Dona Professional Autònoma de CaixaBank com a referent nacional** en el reconeixement de l'aportació a la societat del col·lectiu de treballadores per compte propi.

Patrocinador principal i sponsor dels esdeveniments sectorials més rellevants a l'àmbit nacional com Horeca *Professional* Expo, Infarma, el Congrés Nacional Farmacèutic i el Congrés Nacional AVEPA.

> INDICADORS PRINCIPALS

44,3 % → Penetració autònoms
44,3 % el 2021

31,5 % → Quota de comerços amb facturació <1 M€
32,3 % el 2021

3.671 → Gestors de Negoci
3.346 el 2021[1]

67 → Centres Store Negocis
83 el 2021[2]

[1] *Inclouen els gestors del segment microempreses.*
[2] *Inclouen els Centres Store Negocis de microempreses.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Banca Privada

CaixaBank Banca Privada

Clients particulars amb una posició de **més de 500.000 euros.**



Banca Privada té equips especialitzats, 1.018 professionals acreditats, amb una experiència mitjana de 15 anys, i amb 73 centres exclusius que li permeten assegurar que els clients sempre reben un tracte pròxim. S'ofereixen als clients diversos models de servei, des de l'assessorament no independent a l'assessorament independent, així com serveis d'agent de broker.

En assessorament independent, comptem amb les propostes especialitzades d'Independent *Advisory* i *Wealth*:

Independent Advisory: proposta de valor per a clients d'entre 1 i 4 milions d'euros, que compta amb gestors especialitzats als centres de Banca Privada.

Wealth: proposta de valor per a clients de més de 4 milions d'euros, que compta amb 13 centres exclusius *Wealth*.

Des de Banca Privada s'ofereixen propostes de valor específiques per a col·lectius que, per la seva naturalesa, comparteixen les mateixes necessitats i objectius a l'hora de gestionar el seu patrimoni.

A través del Projecte de Valor Social es proporcionen solucions en els àmbits de la Filantropia i la Inversió Socialment Responsable (ISR).

El Grup compta, des de 2022, amb **CaixaBank Wealth Management Luxembourg,** el primer banc de Luxemburg a proporcionar exclusivament **un servei d'assessorament independent.**

> FITES DEL 2022

- **Renovació del segell de qualitat AENOR** pel seu model de negoci i relació amb els clients. El que ens permet seguir posicionant-nos com una banca privada de prestigi i valor afegit per als nostres clients.
- Impuls de l'assessorament independent amb **CaixaBank *Independent Advisory***, servei adreçat a clients amb entre un i quatre milions d'euros de patrimoni potencial, amb una completa oferta de productes i serveis, i cobrament de tarifa d'assessorament explícita, fet que implica una transparència completa per a l'inversor, i que disposa de gestors especialitzats als centres de Banca Privada.
- Amb el **llançament d'*OpenWealth***, CaixaBank es converteix en el primer banc a Espanya que ofereix als seus clients *Ultra High Net Worth (UHNW)*, un servei *multi-family office*, independentment d'on estigui dipositat el patrimoni del client.
- **Impuls del model model de Gestió discrecional amb la creació de *Smart Rendes***, un servei de gestió delegada de fons la cartera del qual gestionen professionals qualificats, d'acord amb les necessitats i circumstàncies personals dels clients.

> INDICADORS PRINCIPALS

88,3 → NPS Oficina Banca Privada

91,4 % → De clients assessorats **95 % el 2021**

116.660 M€ → En recursos i valors gestionats **+1,8 % respecte al 2021**

24.676 M€ → En gestió discrecional de carteres **+7,5 % respecte al 2021**

210 → gestores de fons a través d'Ocean **140 el 2021**

3.887 → fons a través d'Ocean **2.000 el 2021**

18.575 M€ → Saldos Wealth Espanya **+1.701 M€ respecte al 2021**

6.176 M€ → Saldos Assessorament Independent Espanya **Nou servei 2022**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Inversió Sostenible i filantropia

Els clients de CaixaBank tenen **inquietuds i interessos** que van més enllà dels estrictament financers. Per això som pioners a disposar d'unitats especialitzades que ofereixen als seus clients de Banca Privada una solució integral que dona resposta a les seves necessitats **en l'àmbit de la filantropia i la inversió sostenible i d'impacte.** Per fer-ho, actuem en els àmbits següents:

_1. Inversió Sostenible i d'Impacte

Durant el 2022, hem seguit reforçant la responsabilitat i el compromís social amb un assessorament financer únic i sostenible, per convertir-nos en un referent en sostenibilitat en banca privada. En aquest sentit, **hem incorporat les variables de sostenibilitat al test d'idoneïtat i a la proposta d'inversió.**

40 % clients

→ han passat el nou test d'idoneïtat

Continuem sent l'Entitat amb més patrimoni gestionat de productes segons l'article 9 del SFDR del mercat espanyol, amb una gamma de productes d'impacte (fons d'inversió i plans de pensions), **Gamma SI Solucions d'Impacte**. Durant aquest exercici, hem completat la gamma amb un producte pur de renda variable, el fons d'inversió MicroBank SI Impacte Renda Variable, amb una inversió directa en accions i amb el suport de l'assessor especialista en inversions d'impacte *BlackRock Netherlands BV*. Al tancament de 2022, **un 98% dels nostres gestors ja està certificat en matèria de sostenibilitat,** per anticipanr-nos als requeriments del regulador. El nostre objectiu és disposar d'un equip comercial format per assessorar de la millor forma els clients en inversió sostenible, i fer-los les propostes de carteres sostenibles més adequades als seus interessos.

> **Publicació 1r Informe Anual Gamma SI Impacte:** per donar a conèixer als clients el nostre compromís amb les persones, la societat i el medi ambient, i presentar exemples reals de l'impacte que generen les nostres inversions.

_2. Causes solidàries

Posem a disposició de les persones projectes solidaris permanents.

1,9 M€ recaptats

→ per a diverses causes socials el 2022, principalment:
- > #Capllarsensealiments,
- > Recerca contra el càncer,
- > vacunació infantil (GAVI) i
- > pobresa infantil (*Save the children*)

_3. Difusió i divulgació i reconeixement

Desenvolupem esdeveniments de difusió i de formació a càrrec d'especialistes en diversos àmbits:

> **Publicació 5è Informe Anual Projecte de Valor Social:** amb articles d'especialistes i el balanç de la nostra activitat[1].

> **Publicació 3r Estudi pobresa infantil, "Canviant vides a través de la filantropia":** amb recomanacions sobre com contribuir a mitigar la pobresa infantil, perquè cada persona pugui trobar la manera de col·laborar que més s'ajusti a les seves motivacions, recursos i expectatives.

> **5a Edició dels Premis Solidaris Banca Privada:** amb la finalitat de fer valer els projectes filantròpics duts a terme pels nostres clients, que atorguem anualment i que consten de dues categories: Millor Iniciativa Personal i Millor Iniciativa Col·lectiva.

_4. Assessorament personalitzat en filantropia i RSC

Ajudem a elaborar la millor estratègia filantròpica dels nostres clients, tenint en compte les seves inquietuds, objectius i recursos, per crear l'impacte més gran possible en cada etapa del seu compromís.

Celebració de **4 esdeveniments amb clients del cicle *"Filantropia Diàlegs"***, en què es pretén identificar les millors pràctiques, i també les referències que estimulin tant a la formació d'aliances com a la creació de noves iniciatives.

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Banca Empreses

Clients empreses entre **2 i 500 M€ de facturació.**

CaixaBank Empreses disposa d'un **model exclusiu per a l'atenció de les companyies,** que la consolida com una Entitat de referència per a aquest segment.

L'alt grau d'especialització dels equips permet fer una gestió integral dels clients, amb una oferta de productes i serveis específics per a empreses. Tot això, amb un tracte i atenció exclusiva, i segons el model certificat per AENOR en l'Assessorament a Empreses i en Comerç Exterior i Tresoreria, mitjançant la nostra proposta de valor.

CaixaBank Empreses ofereix solucions innovadores i a mida amb una atenció especialitzada en els 146 centres distribuïts per tot el territori espanyol, i ofereix un assessorament avançat amb el qual, gràcies a un equip de més de 1.700 experts, donem resposta a les necessitats de cada client.

L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients impulsant el crèdit i el finançament perquè els Fons *NextGeneration* UE arribin a tot el teixit empresarial amb l'objectiu de reactivar l'economia, així com ampliar la base de clients empresa. Així mateix, el finançament d'operacions i projectes sostenibles ha estat i serà una de les prioritats del segment per donar suport al creixement sostenible de les empreses.

↗ Vegeu-ne més detall a l'apartat de Negoci sostenible.

L'1 de gener de 2023 s'ha aprofundit en l'especialització i atenció a les **microempreses** (facturació entre 0 i 2 M€) amb la creació d'una xarxa especialitzada de **73 centres i 896 empleats.**

> INDICADORS PRINCIPALS

57.846 M€
D'inversió
+3,9 % respecte al 2021

23,9 %
Quota crèdits a empreses
+0,1 p. p. respecte al 2021

LÍDERS

31,5 % rebudes **30,6 % emeses**
Quota de garanties internacionals a Espanya[1]

LÍDERS

30,9 %
Factoring i confirming



Microempreses

597
Gestors de Microempreses
506 el 2021

37,5 %
Penetració Microempreses
44,4 % el 2021

[1] *En data novembre de 2022.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

> FITES DEL 2022

> Ampliació de les funcionalitats del portal i incorporació d'un cercador d'ajudes, per a clients i no clients, sobre els **Fons *NextGeneration* UE.**

> Millora de les capacitats de contractació i gestió de productes i serveis **per canal digital.**

> **Implantació d'una eina de preclassificació d'exposició creditícia** per client i grup, amb recorregut preconcedit per incrementar i estimular la inversió.

> **Digitalització** de l'alta i gestió de crèdits documentaris d'importació, que es poden fer a CaixaBank *Now*.

> Primera i única entitat que està habilitada per oferir l'**emissió d'avals digitals en format XML** (a favor d'OMIE, MIBGAS i MIBGAS DERIVATIVES) i consulta d'avals per beneficiari a CaixaBank *Now*.

> Implementació de ***Ready to Finance*** per finançar pagaments digitalment.

> Nou ***journey i dashboards*** de *Confirming*.

> **Incorporació de Bizum** com a pagament en passarel·les i la millora en l'experiència d'usuari en transferències *NOW*.

_*Hotels & Tourism*

> Hem tornat a acompanyar el sector amb la nostra **presència als principals esdeveniments i fòrums turístics** a l'àmbit nacional i internacional: FITUR, WTM, ITB, TIS, Fòrum Hosteltur, OMT.

_*Real Estate & Homes*

> Seguim sent el referent del sector immobiliari a l'àmbit nacional en **finançament de projectes immobiliaris d'habitatges,** dels quals més del 97 % tenen previst obtenir la **qualificació energètica A o B.**

_Solucions Globals de Finançament

> **Nivell rècord d'operacions signades en finançament sostenible.**

↗ Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Negoci sostenible".

> **Llançament del fons de deute alternatiu,** exclusiu per a clients de Banca d'Empreses, ***"Added Value".***

_Banca Transaccional

Consolidem el lideratge de mercat en Banca Transaccional:

> **El Crèdit Comercial ha estat el motor del creixement de la inversió en Banca d'Empreses.**

> **Els Ingressos de Comerç Exterior han estat la palanca del creixement de les comissions recurrents** en un any molt complex i volàtil en els mercats internacionals (Algèria, Egipte, Ucraïna, la Xina).

> En l'**àmbit de Tresoreria,** cal destacar l'increment en els ingressos per cobertures de primeres matèries, que s'han multiplicat per 3 respecte al 2021, i que han ajudat els nostres clients a tenir els seus costos controlats en moments de gran volatilitat al mercat.

2.779 M€

→ De nova concessió al sector (segment *Hotels & Tourism*) **2.525 el 2021**

Impuls continu a la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa", com a part de la **responsabilitat corporativa de les empreses.**

INCORPORA

Llocs de treball per a persones en situació de vulnerabilitat

723

→ empreses contactades i derivades a Incorpora

GAVI

Programa per a la vacunació infantil

2.919 empreses

→ ja participen en el programa



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Corporate & Institutional Banking

CaixaBank CIB & International Banking | CaixaBank International Banking

Clients corporacions amb una facturació superior a **500 M€** , *sponsors* financers, institucions i clients internacionals.

CIB & *International Banking* integra tres àrees de negoci (Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucional), a més d'àrees de producte especialitzades, com *Capital Markets*, *Project Finance*, *Asset Finance*, Tresoreria i M&A i *Sustainable Finance & ESG Advisory*[1].

Banca Corporativa gestiona la relació amb clients corporatius nacionals i internacionals amb el propòsit fonamental de convertir-se en el seu proveïdor financer de referència. Amb una segmentació per sectors d'activitat, i presència a Madrid, Barcelona i Bilbao, gestiona més de 750 grups comercials amb una oferta diferenciadora de productes de finançament estructurat, mercat de capitals i assessorament i d'operativa més quotidiana, (*Working Capital*, *Trade Finance*). Addicionalment, desenvolupa l'activitat amb entitats multilaterals nacionals i internacionals (Grup BEI[2], IFC[3] i ICO[4]).

La Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i Banca d'Empreses que operen a l'estranger, així com a grans corporacions locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional i 200 professionals.

Banca Institucional presta servei a les institucions del sector públic i privat, a través d'una proposta de valor que combina alta especialització, proximitat amb els clients i un conjunt integral de serveis i solucions financeres adaptades a les seves necessitats, a 13 centres d'institucions i amb més de 110 professionals.

> FITES DEL 2022

- Continuem amb elevats increments en l'activitat de ***Structured Trade Finance***, juntament amb les oficines internacionals: la inversió creditícia amb operacions amb cobertura (*Export Credit Agencies*, ECA, i Assegurança Privada) ha crescut un 40 % respecte al 2021, i ha superat els 2.400 M€.
- Fort creixement en les **Sucursals Internacionals**, amb un augment del 79 % del volum de negoci, centrat en clients CIB i que confirma les elevades expectatives que s'incorporaven a les xifres del Pla Estratègic 2022-2024.
- **Conversió a Sucursal Internacional de l'Oficina de Representació a Milà** el gener de 2023, dedicada també a clients del segment CIB.
- Malgrat l'entorn complex i volàtil del 2022, ens hem mantingut actius en la **inversió al Sector Públic** amb l'adaptació d'operacions a diferents terminis, segons les necessitats dels clients. També destaquem les línies específiques adreçades al tercer sector, concebudes com a solucions financeres a mida per garantir liquiditat a les ONG i altres associacions que treballen en la gestió de refugiats.
- **Suport a la digitalització de les Administracions Públiques,** en què destaca:
  - la implantació de pagaments amb Bizum;
  - la signatura digital de certificats de titularitat i de saldo; i
  - el nou esquema SEPA *Request to pay* (SRTP).
- CaixaBank ocupa la primera posició com a *bookrunner* de **Préstecs Sindicats** en el mercat espanyol d'acord amb els rànquings que publiquen les agències especialitzades.
- Aportem **solucions financeres en la gestió de refugiats.**



[1] *Energia & TMT (Technology, Media and Telecom), Construcció i Infraestructures i Real Estate, Indústries i FIG (Financial Institutions Groups).*
[2] *Banc Europeu d'Inversions.*
[3] *International Finance Corporation.*
[4] *Institut Oficial de Crèdit.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

> Així mateix, els equips de CIB han participat en la **formalització del primer préstec sindicat verd amb el suport de CESCE a Espanya**, per 500 M€, i han actuat com a Banc Agent.

> En l'activitat de ***Commercial Real Estate***, els nostres equips han continuat finançant els projectes més rellevants del mercat, amb 1.650 M de nova inversió i 38 operacions. Així, s'ha consolidat la nostra posició de lideratge a Espanya.

> INDICADORS PRINCIPALS

89.612 M€

→ D'inversió
81.033 M€ el 2021

16.138 M€

→ Finançament sostenible CIB&IB
10.986 M€ el 2021

↗ Vegeu-ne més detall a l'apartat de Negoci sostenible.

2.138 M€

→ Inversió en *asset finance*
+67 % respecte al 2021

1.716

→ Acords amb bancs corresponsals.
Suport als nostres bancs corresponsals internacionals per finançar activitats de comerç exterior dels clients de CaixaBank
1.660 el 2021

> PRESÈNCIA INTERNACIONAL

17 Oficines de representació

→ Pequín, Xangai, Hong Kong, Singapur, Nova Delhi, Sidney, Dubai, Istanbul, El Caire, Alger, Johannesburg, Toronto, Nova York, Bogotà, Lima, São Paulo, Santiago de Xile.

7 Sucursals internacionals (9 oficines)

→ Varsòvia, el Marroc (3 oficines: Casablanca - Tànger - Agadir), Milà, Londres, Frankfurt, París, Oporto.

2 *Spanish Desks*

→ a Viena i Ciutat de Mèxic.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Creació de propostes de valor especialitzades

AgroBank

L'oferta d'AgroBank s'adreça a tots **els clients que pertanyen al sector agroalimentari,** amb la cobertura de tota la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització.

510.429 Clients
→ 503.562 el 2021

29.479 M€
→ De nova producció en finançament a clients del segment
17.391 M€ el 2021

1.152 Oficines
→ Especialitzades en el sector agroalimentari

1.501 Oficines rurals
→ en municipis de menys de 10.000 habitants

>LA PROPOSTA D'AGROBANK ESTÀ BASADA EN 4 EIXOS

01. L'oferta de productes i serveis més completa.

02. L'especialització d'oficines i equips.

03. Accions d'impuls al sector.

04. Innovació i transformació digital del sector.

La recerca de la **millor experiència de client** ha implicat un nivell més alt d'especialització i de personalització,

i, en conseqüència, la creació de negocis o centres especialitzats en què gestors formats en àmbits concrets ofereixen serveis d'assessorament financer específic, ja que entenen la realitat dels nostres de prop.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

> FITES DEL 2022

- **Es crea "AgroBank *Tech*",** l'ecosistema d'innovació i digitalització agro, i es llança la primera iniciativa, **"AgroBank *Tech Digital INNovation*"**, un programa d'acceleració de *start-up* per oferir al sector les millors solucions tecnològiques.
- Nou conveni de col·laboració amb el **Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació** que centra l'estratègia en la digitalització, la millora de la capacitació sectorial, i també en la incorporació de la dona i el relleu generacional per a una millora de la competitivitat del sector.
- **Aliança amb el *European* Innovation Council (EIC)**.Seleccionades 5 *start-up* per desenvolupar **POCs** i analitzar **nous models de distribució i finançament**, de cara a fer arribar les millors solucions digitals als nostres clients.
- **Programa de Diversitat AgroBank** per fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural:
  - Nova Càtedra **AgroBank "Dona, Empresa i món rural"**, creada amb la Universitat de Castella-la Manxa.
  - **Presentació de l'informe *ClosinGap***, que quantifica el cost d'oportunitat de la bretxa en el medi rural.
  - Acord de col·laboració entre **FADEMUR i MicroBank** per proporcionar el finançament de projectes empresarials mitjançant microcrèdits, per afavorir la igualtat d'oportunitats i l'emprenedoria en el medi rural.
- Presentació de dos nous **estudis del sector agroalimentari**, amb la guia de CaixaBank *Research*, en els quals hem tractat temes com:
  - L'esclat de la guerra d'Ucraïna i el repte de la inflació.
  - Modernització del regadiu i la gestió eficient de l'aigua.
  - Dependència dels mercats de primeres matèries agrícoles internacionals.
  - L'oli d'oliva i els cítrics, dos sectors punters a Espanya.
- **XV edició dels Premis Emprenedor XXI**, en què, des de la vertical Llavor XXI, premiem la millor *start-up* que ajudi a aconseguir els reptes del sector.
- Creació del **kit Digital Agro** per aprofitar el fons **NGEU** i ajudar a la digitalització del sector.
- Llançament de **plaques solars Agro** amb una solució fotovoltaica clau en mà adaptada al món agro i rural.
- **Càtedra AgroBank**, en col·laboració amb la Universitat de Lleida, ha promogut la transmissió de coneixement cientificotècnic del sector amb jornades i premis.
- Es reforça la relació amb **CaixaBank Dualitza**, amb l'objectiu d'unir formació i agricultura, i preparar a futurs professionals del sector a través de l'FP.

↗ Vegeu l'apartat "Societat – Dualiza".

- Celebració de **nombrosos esdeveniments**, amb una atracció de més de 2.000 clients, entre els quals destaquen:
  - **4 Jornades AgroBank** en què s'han tractat temàtiques tan rellevants com l'economia circular, la innovació i la transformació digital del sector, o els elements claus de la sostenibilitat.
  - 2 presentacions de l'estudi de ***ClosinGap***: La bretxa de gènere en el món rural.
- Presència a les principals **fires sectorials**, que van reunir més de 500.000 visitants, empreses i professionals del sector agropecuari i pesquer.
- Convocatòria de la línia d'**Acció social a l'Àmbit Rural**, de la mà de la Fundació "La Caixa, per promoure projectes que millorin les condicions de vida i generar oportunitats per a les famílies, la infància i l'adolescència, les dones, la gent gran i les persones en risc d'exclusió social.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

dayone

"*DayOne* és un nou concepte de banca especialitzada per donar suport a tot l'**ecosistema de la innovació,** que inclou empreses de base tecnològica (*start-up*, *scale-up*...), inversors i agents de l'ecosistema, amb activitat a Espanya i amb un alt potencial de creixement.

L'Entitat disposa de 6 espais físics que funcionen com a *hubs* per a la trobada del talent i del capital, a Barcelona, Madrid, València, Bilbao, Màlaga i Saragossa. Els *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajuden a fer créixer el seu negoci i els inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement.

Tenen amb equips especialitzats de gestió patrimonial i tributària, banca d'inversió, M&A i *fundraising*, i altres propostes de valor verticalitzades per als nostres clients.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquests clients, CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa de contactes per tal d'impulsar i promoure l'economia de la innovació a través de tots els seus agents.

D'altra banda, DayOne ha dissenyat i promou un programa d'iniciatives que s'enfoquen al *networking* a mida dels emprenedors i inversors.

>FITES 2022

- Consolidació com a *partner* financer de l'economia de la innovació. S'han multiplicat per quatre els seus clients des de 2017.
- Obertura de 3 nous centres d'empresa DayOne, per augmentar la capil·laritat i donar cobertura a tot el territori.
- Impulsant el finançament d'empreses de l'ecosistema DayOne.



_Premis Emprèn XXI

Des que es va crear el 2007, el programa ha invertit **6,7 M€** en premis en metàl·lic i accions d'acompanyament que han beneficiat més de **430 empreses.**

El 15 de desembre es va tancar la fase de convocatòria de la 16ª edició dels PEXXI, als quals s'han presentat 1.135 empreses, un rècord de participació (+48 % respecte al 2021). Aquesta és una iniciativa que impulsa DayOne que té com a objectiu identificar, reconèixer i acompanyar les empreses innovadores de creació recent amb més potencial de creixement. Aquests premis estan coatorgats amb el Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme a Espanya i amb el BPI a Portugal.

> EDICIÓ 2022

1.135

Empreses participants d'Espanya i Portugal
763 el 2021

0,8 M€

En premis (metàl·lic, formació internacional i visibilitat)
0,8 M€ el 2021

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Els premis tenen el suport de l'Ambaixada d'Israel a Espanya i l'ANI a Portugal, que atorguen sengles accèssits a la innovació. El 2022, es van atorgar 2 accèssits addicionals**: a la millor solució *Deeptech* i al projecte amb més Impacte Social.**

Banca XXI. La transformació digital i tecnològica del sector financer: Solucions innovadores que aportin valor a l'oferta de productes i serveis del sector financer (banca i assegurances).

Ciutat XXI. Ciutats més sostenibles, segures, connectades i adaptades: Adreçat a empreses que plantegin solucions per fer que les ciutats i els pobles on vivim siguin més sostenibles, segurs, connectats i amb mobilitat adaptada.

Planeta XXI. La sostenibilitat mediambiental, un planeta millor per a les noves generacions: Aquest repte cerca propostes innovadores que ajudin a trobar la millor solució per a un estil de vida menys agressiu amb els recursos naturals.

***Silver* XXI**. Assegurar l'envelliment actiu i una vida llarga i sana a través de la tecnologia: Aquest repte s'adreça a sectors com l'*agetech*, les ciències de la vida, l'*e-health*, la mobilitat reduïda, el turisme sènior, l'esport i el *fitnes*. En definitiva, es tracta d'innovar en tot el que ajudi a millorar la salut dels ciutadans mitjançant la tecnologia.

Llavor XXI.Transformació digital i innovació en el sector agroalimentari: Solucions tecnològiques relacionades amb la indústria agroalimentària per establir una producció més eficient, efectiva, sostenible i saludable.

Viu XXI. Digitalització, nous models de negoci i reactivació del sector hoteler, restauració, turisme i oci: Solucions que ajudin a la reactivació del sector i també nous models de negoci innovadors i solucions que contribueixin a la seva digitalització.

Sobre l'observatori DayOne amb l'IESE, **el juny 2022** es va publicar el **4t informe** corresponent a les dades de la 15ª edició dels PEXXI.

01.

DayOne ha creat una comunitat virtual d'emprenedors. ***DayOne AlumniXXI*** neix amb l'objectiu d'ajudar a les *start-ups* en el seu desenvolupament mitjançant l'intercanvi de coneixement, idees i experiències entre els guanyadors dels premis. A més, pretén afavorir les seves oportunitats de negoci i l'accés a la inversió.

02.

A més, DayOne organitza l'***Investors Day Emprèn XXI*** per posar en contacte els guanyadors dels premis amb l'ecosistema inversor.

03.

L'**observatori** DayOne de *Start-ups* a Iberia, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprenedora de l'IESE, té l'objectiu de generar informació i recerca del teixit de *start-ups* a Espanya i Portugal. El juny del 2022 es va publicar el 4t informe corresponent a la 15ª edició.

https://dayonecaixabank.es/wp-content/uploads/2022/06/Informe-Estudio-PremiosEmprendeXXI-2022.pdf

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

HolaBank

HolaBank és el programa especialitzat de CaixaBank **destinat als clients internacionals** que passen llargues temporades a Espanya o que s'hi volen instal·lar.

La proposta de valor d'HolaBank **consisteix a acompanyar el client internacional, des que arriba a Espanya i durant tota la seva estada,** per oferir-li un servei financer integral que doni resposta a les seves necessitats i que li faciliti al màxim el dia a dia.

HolaBank compta amb una àmplia xarxa de més de **260 oficines especialitzades** ubicades a les principals zones d'afluència turística i amb més de 500 gestors especialitzats en clients internacionals.

>FITES 2022

Digitalització del 100% dels processos d'alta de no clients no residents i de sol·licitud d'hipoteques, la qual cosa ha facilitat que els clients nous puguin iniciar la relació amb CaixaBank des del seu país.

+200 oficines
→ HolaBank

24/7 Banca Online
→ En més de 20 idiomes

Atenció telefònica
→ Especialitzada en anglès

4.469 M€
→ cartera hipotecària clients HolaBank



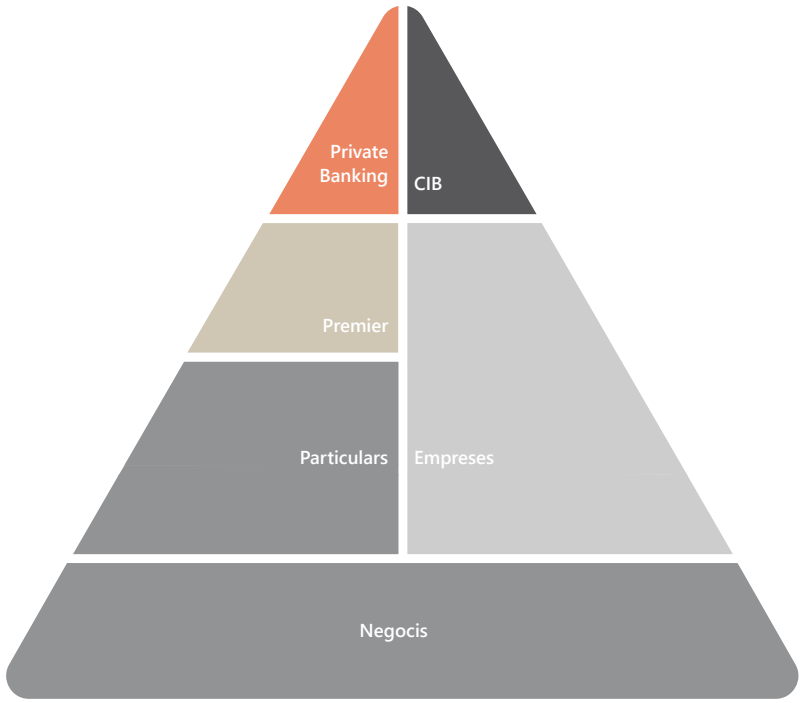
01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

BPI

BPI és una institució financera que se centra en banca comercial a Portugal, on és la quarta institució financera més important en termes de volums de negoci.

El BPI ofereix una gamma completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, omnicanal i totalment integrada. L'oferta de productes del BPI es complementa amb solucions de diverses empreses de CaixaBank: Productes d'inversió i Estalvi de BPI Gestión de Activos, Assegurances de vida i Financers de BPI Vida e Pensões, Targetes de CaixaBank *Payments & Consumer*, i amb la distribució d'Assegurances no vida d'Allianz Portugal i d'Assegurances de crèdit de Cosec.

La segmentació és clau per cobrir millor les necessitats del client; per aquest motiu, BPI disposa de les propostes de valor següents:





Banca de particulars, negocis, premier i inTouch

Aquesta àrea és responsable de l'acció comercial amb clients particulars, emprenedors i negocis mitjançant una xarxa de distribució multicanal. Té propostes especialitzades per satisfer les necessitats de cada grup de clients:

- el segment **Premier**, se centra a atendre a clients amb patrimoni elevat,
- els **Centres inTouch** ofereixen als clients un gestor accessible per telèfon o canals digitals,
- l'***AGE Center*** ofereix atenció remota a clients joves,
- el ***Connect Center*** ofereix atenció remota a clients amb baixa vinculació.

Banca d'Empreses

Ofereix una relació de gran proximitat amb les empreses.

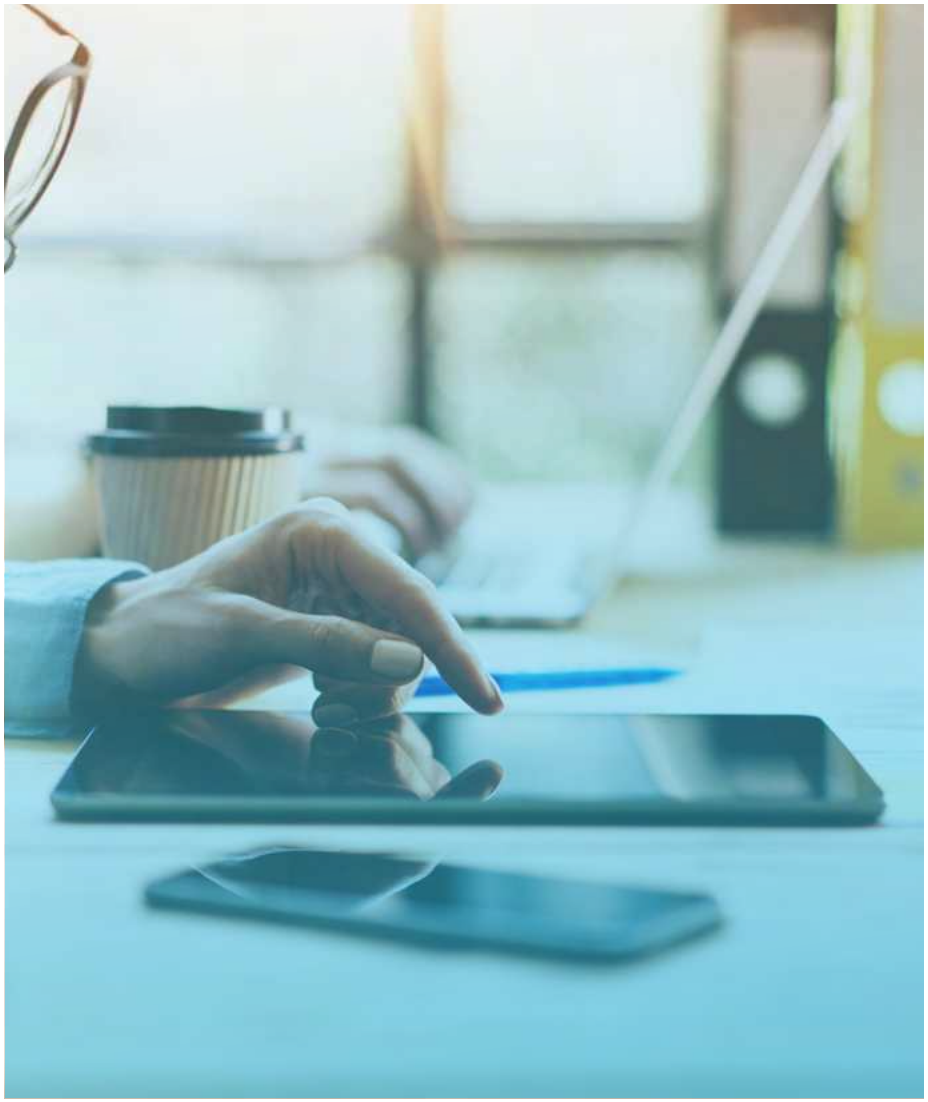
CIB

És el segment responsable de donar resposta a les necessitats de grans grups empresarials nacionals i internacionals.

Private Banking

Clients particulars amb grans patrimonis.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



> INDICADORS PRINCIPALS

1,9 M
De clients
1,8 M el 2021

38.795 M€
D'actiu total
41.308 M€ el 2021

4.387
Empleats
4.462 el 2021

29.094 M€
Crèdit brut a la clientela
27.507 M€ el 2021

324
Oficines
348 el 2021

35.654 M€
Recursos totals de clients
35.677 M€ el 2021

> RECONEIXEMENTS

- Millor Banc a Portugal
- Millor Banc a Portugal
- Millor *Private Bank* a Portugal
- Millor Reputació de la Indústria
- Marca d'Excel·lència
- Marca de confiança

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

> FITES DEL 2022

- Adequació i innovació en els productes i serveis per a cada segment de client, **amb un reforç de l'eficiència i dels processos de control intern**:
  - **Certificacions AENOR per qualitat** en banca d'empreses, per sistema de gestió antisuborn i pel sistema de gestió de *compliment normatiu* penal.
  - **Centres de Servei a Clients,** amb la millora de la relació entre els clients, les àrees comercials i de suport en el tractament d'assumptes operacionals.
  - **Nou Centre *Connect***, per a clients amb un potencial comercial i involucració baixos.
- BPI es converteix en el **primer banc amb una oficina al metavers (100 % virtual).**
- **Impuls de la digitalització i millora de l'experiència client.**
  - Nou **simulador *online*** de crèdit hipotecari i ampliació de l'oferta d'**assegurances** als canals digitals.
  - ***Net* empreses**:evolució tecnològica amb millores en els processos de contractació i consulta de crèdits.
  - Processos de **KYC** i actualització d'informació en els canals digitals de particulars.
  - Reposició i cancel·lació immediata de targeta de crèdit.
  - Centre de contacte avançat d'**atenció automàtica** de client a BPI *Direto*.
  - Creació de **2 *Excellence Centers*** – per a intel·ligència artificial i per a innovació.

> NOUS PRODUCTES/SERVEIS

- ***AGE*** – nous comptes amb productes associats i app direccionades per a joves fins a vint-i-cinc anys.
- **Noves targetes** *BPI&Go i Enjoy*, Servei *Apple Pay* (targetes Visa de particulars).
- Reforç de les **línies per a empreses:** BPI/FEI EGF, de suport a la producció, al turisme i al sector de la pesca.
- **Nou Compte Valor Negócio+**.
- TPA amb conversió automàtica de moneda.
- Nous productes estructurats i rendiment garantit.
- Nova **App BPI Broker,** revoluciona l'accés *online* a la borsa i va rebre el premi "*Best Mobile Initiative*" als *Banking Tech Awards*.

BPI al metavers
Primer banc amb una oficina immersiva
100% virtual

amb simuladors i informació per als segments **detallista, privat, corporatiu,** *AGE* **i informació de sustentabilitat.**

> RECONEIXEMENTS



Banca Digital



Crèdit a l'habitatge i banca



Productes de prestigi








Millor crèdit tipus fix

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Model de distribució

CaixaBank compta amb una **plataforma de distribució omnicanal**.

En els últims anys, l'augment de l'escala a Espanya i l'elevada digitalització dels clients ha portat CaixaBank a dur a terme la transformació de la plataforma de distribució, reequilibrant-la i especialitzant-la per a:

01. Oferir el millor servei i experiència a cada perfil.

02. Intensificar el contacte i l'accessibilitat.

03. Generar totes les oportunitats de valor possibles.

04. Continuar impulsant l'eficiència operativa a més de la comercial.

05. Desenvolupant canals digitals i remots.

El creixement dels canals digitals, **especialment del canal mòbil,**

és un dels principals canvis en el sector financer dels últims anys, **tot així se segueix mantenint la importància de les oficines.**

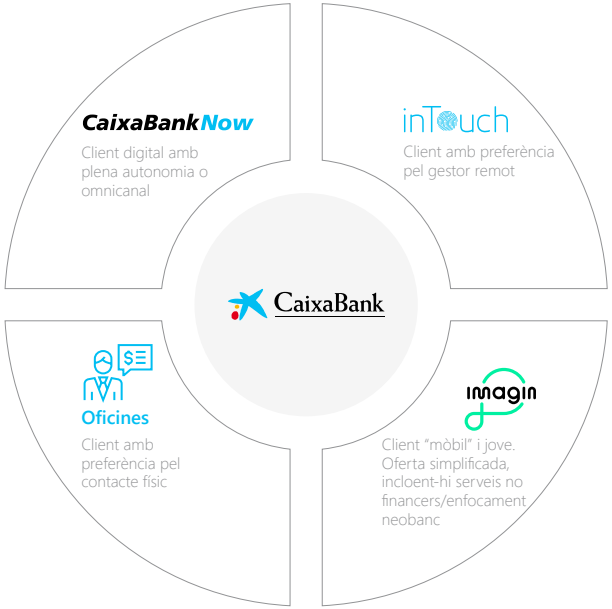
imagin inTouch

Models eficients amb elevada **escalabilitat i digitalització.**

Les xarxes presencials segueixen donant servei a clients i transaccions de valor elevat.

L'última dècada ha representat per a CaixaBank una **etapa intensa d'optimització de la xarxa de distribució,**

durant la qual s'ha reduït el nombre d'oficines i se n'ha augmentat l'eficiència apostant per l'especialització, alhora que s'han desenvolupat canals digitals i remots.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Xarxa d'oficines

_Redimensionament de la xarxa

El 2022, CaixaBank ha culminat el procés de fusió amb Bankia iniciat el 2021, i ha eliminat la duplicitat per solapament de xarxes de distribució resultant en la consolidació de més de 1.500 oficines a tot el territori nacional. Després d'aquest procés, la xarxa de sucursals físiques de CaixaBank continua sent la més extensa a Espanya, amb 3.818 oficines *retail*, i disposa igualment de la xarxa de caixers automàtics més àmplia, que, a més, permeten fer fins a 250 operacions diferents.

CaixaBank ha manifestat el seu **compromís de mantenir el servei en totes les poblacions** on és present actualment.

_Xarxa física

> # D'OFICINES

4.081 → Espanya
4.966 el 2021

324 → Portugal
348 el 2021

> # DE CAIXERS AUTOMÀTICS

11.608 → Espanya
11.672 el 2021

1.339 → Portugal
1.418 el 2021

Xarxa Espanya



- 3.818 Retail
- 160 Banca Empreses
- 88 Banca Privada
- 14 *Institutional Banking*
- 1 *Corporate Banking*

Xarxa Portugal



- 278 Retail
- 29 Banca Empreses
- 17 Premier / Privada

> PRESÈNCIA EN POBLACIONS AMB MÉS DE 5.000 HABITANTS (DES-22)

99 % → Espanya

61 % → Portugal



Presència en més de **2.200 municipis** en 471 única entitat.

> CREACIÓ DE CENTRES ESPECIALITZATS

_Oficines i gestors especialitzats a Espanya

dayone · CaixaBank Hotels & Tourism · CaixaBank Empresas · CaixaBank Real Estate & Homes · CaixaBank CIB & International Banking · AgroBank

HolaBank · CaixaBank Banca Privada · CaixaBank Wealth · CaixaBank Banca Premier · CaixaBank Negocios

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Model urbà

CaixaBank ha continuat el 2022 el desplegament del **model urbà d'oficines *Store***, 705 el 2022.

Aquestes sucursals, amb les quals l'Entitat vol oferir una millor experiència per al client, són més grans que les convencionals, tenen un horari d'atenció ininterromput de matí i tarda, un equip de gestors especialistes i més serveis comercials i tecnològics. L'objectiu és arribar a les 800 el 2023.

D'altra banda, CaixaBank disposa de centres d'atenció al client amb el concepte *All in One* a Barcelona, València, Madrid, Eivissa i Burgos. Aquestes oficines *flagship*, a més d'assessorament financer, també ofereixen al client espais de *coworking* i s'imparteixen jornades de formació i altres esdeveniments.

_Model rural

CaixaBank compta amb **1.501 oficines rurals**, situades en poblacions de menys de 10.000 habitants. És l'única entitat bancària amb presència en 471 municipis.

A més, CaixaBank compta amb iniciatives especials per reforçar el servei en l'àmbit rural, com les oficines mòbils (*ofibusos*), que donen servei a més de 300.000 persones en 626 localitats (després d'haver incrementat la cobertura un 45 % respecte al 2021).

Cadascuna de les oficines mòbils té rutes diàries diferents i, depenent de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'Entitat pels sectors agrícola i ramader.

Les **oficines mòbils** són clau en l'estratègia de CaixaBank per **evitar l'exclusió financera de les zones rurals.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Projecte *ATMNow*

CaixaBank continua amb el desplegament de la seva **nova plataforma tecnològica per a caixers**, *ATMNow*, dissenyada per transformar per complet l'experiència de l'usuari i incorporar serveis i funcionalitats. Aquest desplegament finalitzarà durant el mes de febrer de 2023.

La nova plataforma s'ha creat amb l'objectiu d'oferir als caixers la mateixa operativa i imatge que amb CaixaBankNow, el canal de banca en línia accessible per web i mòbil. *ATMNow* és una adaptació completa pel que fa a caixers de l'experiència d'ús i la qualitat de servei de la banca digital de CaixaBank.

A més, *ATMNow* aporta als caixers de CaixaBank nous serveis i funcionalitats que faciliten una interacció més intuïtiva i fluida. Entre aquestes, s'inclou la millora del reintegrament d'efectiu, que queda simplificat a només dos passos, i també millores pel que fa a accessibilitat, com per exemple, la incorporació de l'operativa de transferències al menú CaixaFàcil.

També destaca la incorporació de la tecnologia de personalització del menú d'altres operacions perquè cada usuari tingui, a la primera pantalla, accés directe a les seves operacions habituals. Aquesta personalització es fa per defecte, quan l'usuari comença a utilitzar el caixer sense necessitat de fer configuracions especials.

ATMNow és un projecte dissenyat amb noves metodologies agile i de *design thinking*. En el procés es va comptar amb l'opinió i la participació de clients de diverses edats i perfils, i també de grups d'empleats de l'entitat financera.



Líder destacat del mercat, amb més de **200 funcionalitats.**

Caixers i el canal digital **absorbeixen el 99 %** de l'operativa **transaccional.**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Els models de relació en remot són un complement que condueix a una **millor experiència del client i més eficiència.**

Client amb perfil digital, amb poc ús d'oficina i poca disponibilitat de temps.

inTouch

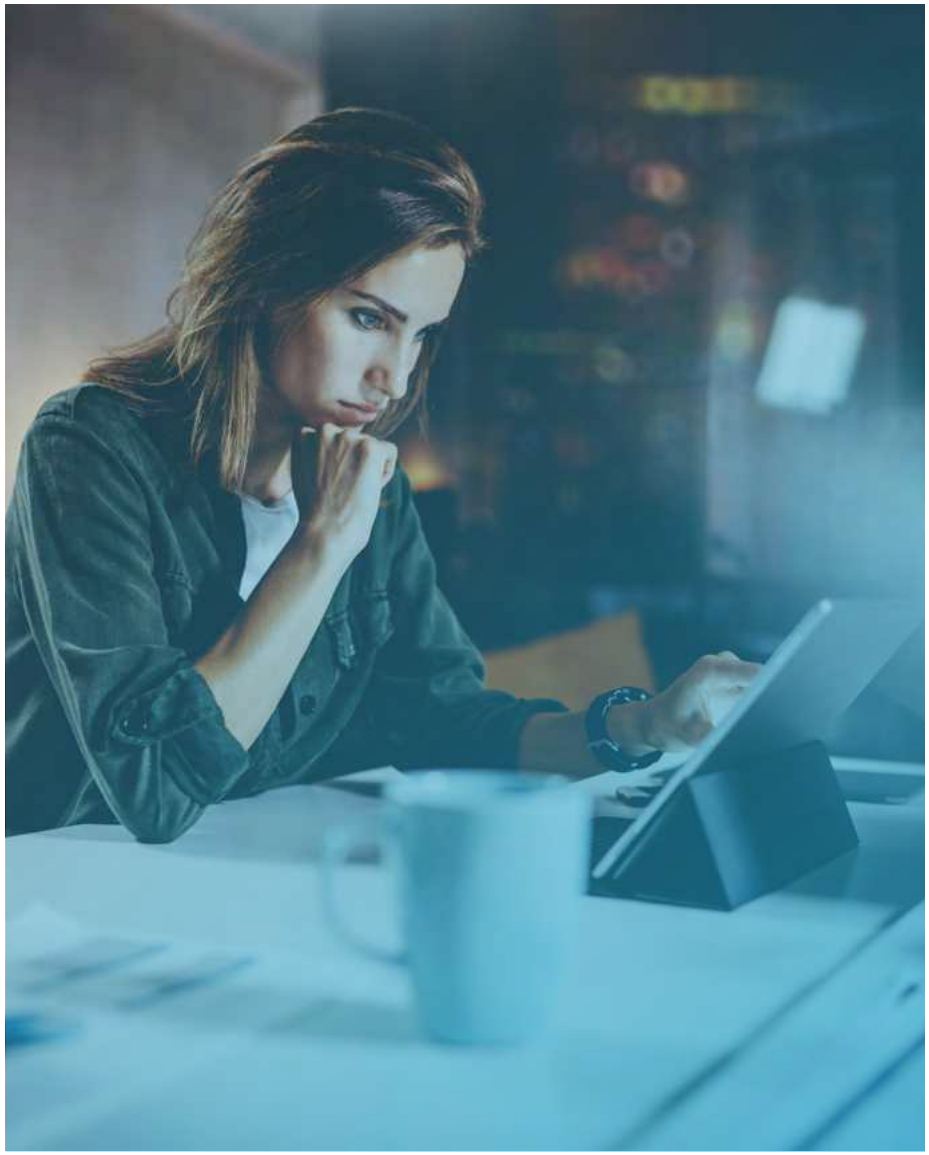
Per les seves característiques, és un servei indicat especialment per a clients que es relacionen amb l'Entitat principalment a través dels canals digitals. D'aquesta manera, poden comptar amb l'ajuda d'un gestor expert per resoldre les seves consultes a través del canal de comunicació que prefereixin.

El client disposa d'un gestor de referència, al qual pot adreçar consultes, amb un compromís de resposta en 24 hores. A més de resoldre dubtes, el client també pot rebre assessorament especialitzat sobre productes i, si vol, fer la contractació de manera digital.

inTouch compta amb un equip de més de **1.944 gestors, 26 centres** presents a totes les comunitats autònomes i **3,4 milions de clients** (Particulars, Premier i Negocis).

3,4 M
Clients que utilitzen inTouch
2,4 M el 2021

1.944
Gestors inTouch



_Desenvolupament de la millor oferta digital

CaixaBankNow

CaixaBankNow agrupa tots els **serveis digitals** de l'Entitat sota un mateix concepte.

> # DE CLIENTS DIGITALS



11,2 M → Espanya
11 M el 2021



0,9 M → Portugal
0,8 M el 2021

> DETALL DELS CLIENTS DIGITALS



- 32 % 100 % digital
- 68 % Omnicanal



- 3 % Web
- 32 % Mobile + Web
- 65 % Mobile

4,6 M → de clients es connecten diàriament
3,0 M el 2021

2,1 M → Clients *Top Heavy Users*[1]
a Espanya

GLOBAL FINANCE

Millor Banc digital en banca de particulars a Espanya 2021, Global Finance.

Millor aplicació mòbil de banca de particulars a Europa Occidental segons Global Finance per tercer any consecutiu.

Premi a la millor transformació bancària el 2021 segons Euromoney.

WINNER

Innovador Global 2021 EFMA-Accenture.

> "Líder en canals digitals".

> EL CANAL *MOBILE* CLAU

Now Mobile és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet signar les transaccions des del mòbil.

1,9 M → de compres fetes amb el mòbil
1,2 M el 2021

4,9 M → de targetes baixades al telèfon mòbil
3,8 M el 2021

> COMERCIALITZACIÓ PER CANALS DIGITALS

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i aquests últims anys ha mantingut un creixement sostingut.

% De vendes de canals digitals

26,7 % → Plans de pensions

17 % → Fons d'Inversió i Carteres

14,7 % → Targetes

> BPI NET

55,3 % → Clients digitals
51,1 % el 2021

400 mil → Usuaris habituals a Banca Digital

670 mil → Usuaris habituals a BPI App

Durant el 2022, es van fer nous desenvolupaments als canals digitals, per tal de millorar l'experiència del client i l'eficiència, tant per a clients particulars com per a empreses.

[1] *Clients amb més de 130 dies amb connexió a canals digitals durant 6 mesos.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

imagin

Imagin, **la plataforma de serveis digitals i estil de vida** que impulsa CaixaBank, creix un 36 % en nous usuaris i consolida el seu lideratge entre els primers neobancs i *fintechs*, **amb una quota d'usuaris actius del 31 %.**

A més de créixer en nous usuaris, **Imagin també ha aconseguit augmentar la fidelització dels que ja eren *imaginers*** i mantenir les màximes puntuacions del sector a les stores d'Apple i Android.

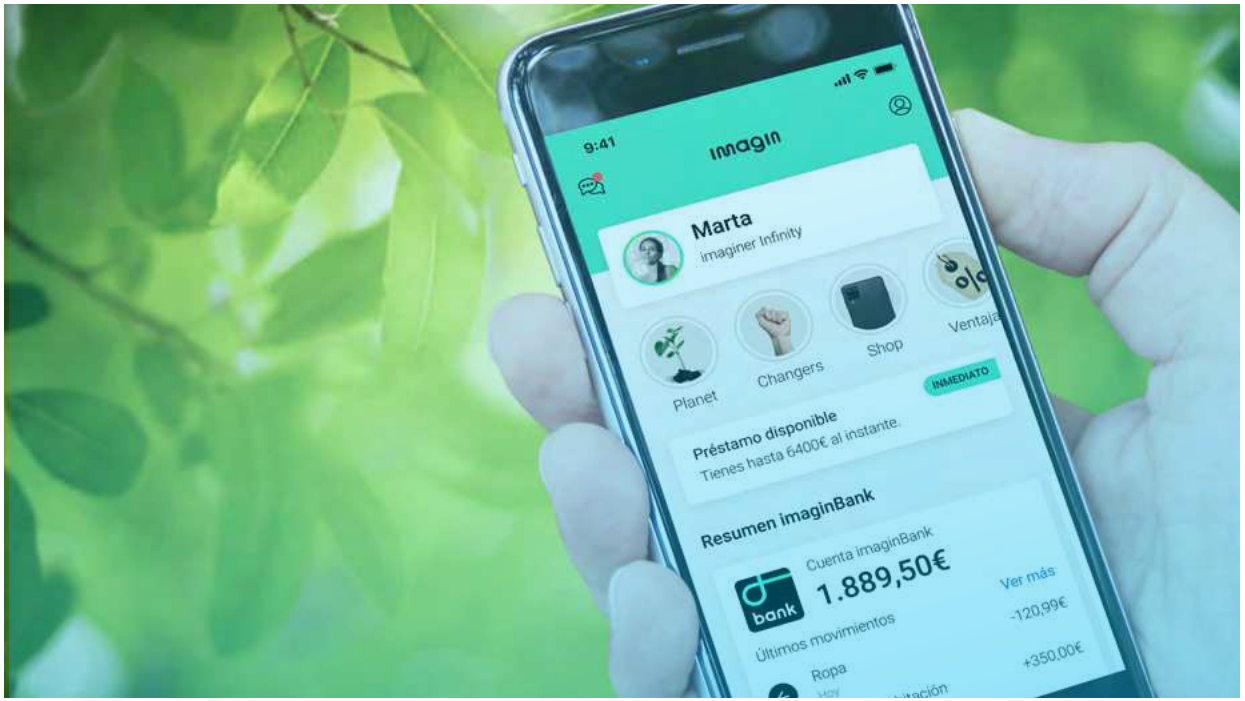
4,2 M
Usuaris

Imagin, comunitat *lifestyle* dels clients **100 % digitals.**

60 %
Dels usuaris de imagin accedeixen a l'*app* més de 3 vegades a la setmana

42 M
D'accessos a l'aplicació

7 M
D'operacions mensuals de Bizum a través d'Imagin



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Tres propostes de valor diferenciades en funció de l'edat

ImaginKids (de 0 a 11 anys)

Amb èmfasi en l'educació financera a través de jocs i pensada perquè els pares decideixin quan i com s'utilitza. Ofereix tot el contingut gratuïtament, fins i tot encara que la família no sigui clienta de CaixaBank.

ImaginTeens (per a adolescents de 12 a 17 anys)

Iniciació en la gestió de les finances personals i primeres compres a través d'una eina gratuïta de gestió de la paga familiar i una targeta de prepagament amb funció de control parental perquè els pares puguin tenir ple coneixement i control de les operacions.

Imagin (a partir de 18 anys)

Plataforma digital que ofereix serveis financers i no financers, com ara continguts digitals i experiències. Part d'aquesta oferta està disponible per a qualsevol usuari registrat a la plataforma, independentment del seu grau de bancarització.



_Consolidació de la proposta de valor per a la comunitat d'*imaginers*

Durant el 2022, s'ha consolidat la proposta de valor d'Imagin com a *player* de **referència a neobancs digitals,** amb una millora contínua en l'àmbit de catàleg de productes i serveis per continuar cobrint tot el cicle de vida dels nostres clients. En aquesta línia, s'ha reforçat el posicionament de proposta 100 % digital sense comissions, amb la potenciació d'una estratègia de captació digital de nous clients, que ha permès créixer un 36% en volum d'usuaris respecte al 2021.

Des d'Imagin, es desenvolupa i es posa a disposició dels usuaris una oferta de productes digitals per cobrir les seves necessitats principals d'estalvi i de finançament, que es comuniquen de manera personalitzada a través de campanyes digitals segmentades i de *customer journeys* totalment automatitzats.

Entre els productes financers, cal destacar el llançament, el 2022, de nous productes com **hipoteques**, assegurances i fons d'inversió, que permeten a Imagin diversificar l'edat dels seus clients i ampliar la seva proposta de valor.

La proposta de valor d'Imagin es complementa amb el comerç electrònic ***shop* Wivai**, que ha ampliat de manera contínua la cartera de productes tecnològics aquest any, incloent-hi referències de gamma mitjana i mitjana-baixa a un preu competitiu, afí al *target* d'Imagin. Finalment, s'ha complementat l'oferta de *partners* actual amb acords exclusius per als clients Imagin amb nous *partners* compromesos amb la sostenibilitat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Empresa B Certificada

IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP PEL SEU IMPACTE POSITIU EN EL MEDI AMBIENT I EN LA SOCIETAT

imagin va obtenir el 2020 la certificació B Corp, que garanteix el compliment dels estàndards més alts d'acompliment social i ambiental, transparència pública i responsabilitat empresarial de la companyia.



_El nostre compromís amb la sostenibilitat

ImaginPlanet engloba les iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social d'Imagin i la seva comunitat, o promou accions que tenen cura del planeta i de les persones, sempre vinculades a accions de la comunitat. Entre aquestes iniciatives, cal destacar:

Reforestació de zones devastades: 300.000 arbres plantats amb més de 400 tones de CO_2 copensades.

300.000 arbres
plantats.

Imagin *Seabins*: instal·lació a nou ports del territori espanyol d'un innovador dispositiu marí que contribueix a la neteja de mars i oceans a través de la captura de plàstics, restes flotants i microfibres. Cada *Seabin* té la capacitat de recollir entre 1-1,4 tones de plàstic cada any. Durant el 2022, s'han assolit les 3TN de plàstics recollits gràcies a aquest dispositiu.

21 tones
de plàstics recollits amb *seabins* del mar.

Imagin *Planet Challenge:* el 2022 va tenir lloc la 2ª edició del programa d'emprenedoria en sostenibilitat, en el qual joves universitaris desenvolupen les seves idees de negoci, amb més de 1.700 participants, més de 500 equips i un projecte guanyador, ATOM, que neix amb l'objectiu de fer més sostenible el sector de l'energia mitjançant la generació i l'acumulació d'hidrogen verd.

1.700 participants
Més de 500 equips.

El 2022 ha tingut lloc la primera **ImaginMetahack**, un nou repte en què 20 equips han competit per crear videojocs a la plataforma de *PlayStation "Dreams"* centrant-se en la resolució de reptes de sostenibilitat.

_Model d'innovació oberta



ImaginLand: l'espai d'Imagin al metavers

El 2022, Imagin ha inaugurat ImaginLand, que simula l'espai d'ImaginCafè al metavers. Amb la creació d'ImaginLAND, **Imagin es converteix en la primera *fintech* europea amb presència activa al món virtual.**

Amb aquest projecte, ImaginCafè continua evolucionant i traspassant les fronteres del món físic. L'espai, un lloc per promoure iniciatives vinculades a la tecnologia i les indústries creatives, utilitzarà el metavers per permetre que els usuaris puguin gaudir de les experiències d'una manera immersiva des de qualsevol lloc.

imagin academy

Llançament d'ImaginAcademy, un nou programa de continguts digitals per promoure els coneixements sobre finances i gestió econòmica entre els joves.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Disseny de producte

El disseny adequat de productes i serveis financers, que inclou instruments financers i productes i serveis bancaris i d'assegurances, així com la seva comercialització correcta, són una prioritat. L'aplicació de les normatives que regulen els diferents productes i serveis: (i) instruments financers (*Markets in Financial Instruments Directive* – MiFID); (ii) productes i serveis bancaris (Directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre procediments de governança i vigilància de productes de banca detallista), i (iii) productes d'assegurança (Directiva de Distribució d'Assegurances (IDD)), asseguren que CaixaBank té els processos adequats de coneixement dels clients i de comunicació clara i veraç sobre els riscos de les seves inversions.

La **Política de Govern de Producte**, que va aprovar el Consell d'Administració de CaixaBank i que es va actualitzar el juliol de 2020, té com a objectiu establir els principis per aprovar el disseny i la comercialització de nous productes i serveis, així com les tasques de seguiment del cicle de vida del producte, sobre la base de les premisses següents:

- Atendre les necessitats dels clients o clients potencials d'una manera àgil.
- Reforçar la protecció dels clients.
- Minimitzar els riscos legals i reputacionals derivats del disseny i la comercialització incorrectes de productes i serveis.
- Assegurar una participació plural de totes les àrees rellevants en el procediment d'aprovació i seguiment dels productes i serveis, així com la involucració de l'Alta Direcció en la definició i la supervisió de la Política.

La Política és aplicable a totes les societats controlades del Grup que actuen com a fabricants o distribuïdores de productes bancaris, financers o d'assegurances.

El **Comitè de Producte de CaixaBank, S.A.** està integrat per funcions de control, suport i negoci, de tal manera que s'assegura la suficiència de coneixements especialitzats per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats i la normativa de transparència i protecció del client.

Addicionalment, els Comitès de Producte del BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg i CaixaBank Payments&Consumer han analitzat 51, 14 i 86 productes, respectivament.

45 sessions
→ celebrades Comitè de producte
41 el 2021

234 productes
→ Productes i serveis analitzats
224 el 2021

2 productes
→ Productes i serveis denegats en primera instància
6 el 2021



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Negoci sostenible

_Mobilització de finances sostenibles

CaixaBank **aposta per la sostenibilitat a través del disseny i comercialització de productes que integren criteris ambientals, socials i de governança**, i impulsa activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

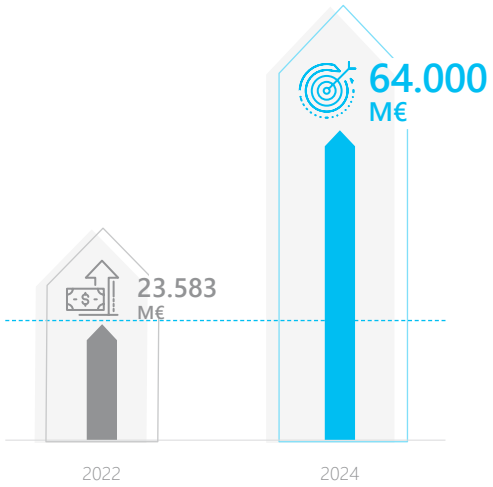
La tercera línia estratègica del Pla Estratègic 2022-2024 vol consolidar CaixaBank com un referent en sostenibilitat a Europa, per aconseguir-ho, una de les iniciatives és impulsar i oferir solucions sostenibles en finançament i inversions. En aquest sentit, CaixaBank s'ha fixat l'objectiu de mobilitzar 64.000 M€[1] de producció sostenible durant el període 2022-2024 per al seu negoci a Espanya.

64.000 M€
→ Obj. 2024

23.583 M€
→ Mobilitzat el 2022

20.633 M€
→ Finançament sostenible

2.950 M€
→ Intermediació sostenible





[1] *L'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica A o B), finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaiques, ecofinançament agro i microcrèdits que ha atorgat MicroBank; Finançament sostenible a Empreses, Promotor i CIB&IB; L'import considerat a l'efecte de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura. També es consideren les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en Actius sota gestió a CaixaBank Asset Management en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a articles 8 i 9, més aportacions netes (aportacions menys retirades), incloent-hi l'efecte del mercat a la valoració de les participacions); Increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes (sense considerar retirades ni efecte mercat) a Fons de Pensions (FP), Esquemes de Previsió Social Voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a articles 8 i 9 segons la normativa SFDR.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Finançament sostenible



Durant el 2022, CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb **una concessió de 20.633M€.**

8.074 M€ → Verd

1.016 M€ → Social

11.543 M€ → Vinculats a la sostenibilitat

1.645 M€ → Retail

2.850[1] M€ → Empreses

16.138 M€ → CIB&IB

CaixaBank compta amb equips especialitzats en els segments de banca corporativa, institucional i internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així com en el negoci immobiliari, agrari, banca d'empreses i banca privada.

REFINITIV

Refinitiv reconeix CaixaBank a la seva *league table* com:

16è → Banc a nivell global – *Global Top Tier Green & ESG Loans*

3r → 3r Banc a EMEA[1] – *Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

Bloomberg reconeix CaixaBank a la seva *league table* com

3r → Banc a nivell global – *Top Tier Green Use of Proceeds*

1r → Banc a EMEA – *Top Tier Green Use of Proceeds*

[1] *L'activitat promotora hi aporta 1.098 M€.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Finançament verd

El **finançament verd** és el que té un impacte mediambiental positiu i el subjacent del qual són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus i edificació sostenible. Entre les modalitats de finançament verd s'inclouen els préstecs que compleixen amb els *Green Loan Principles* (GLP) que emet la *Loan Market Association (LMA)*, els denominats *Green Loans*. En aquesta tipologia de finançament destaquen operacions innovadores, com el finançament a Iberdrola amb Garantia Verda de Cesce (primera operació amb aquesta garantia), el préstec sindicat d'*Aqualia* (el finançament verd més elevat a Espanya el 2022) o les línies de finançament de circulant i de comerç exterior de *Solarpack*, al qual CaixaBank ha assessorat en el seu *framework* de finançament verd.



Finançament per categories

- 38,0 % (3.065 M€) Energies renovables[1]
- 3,9 % (311 M€) Infraestructura
- 43,7 % (3.532 M€) *Real Estate*
- 3,8 % (310 M€) Transport
- 9,8 % (791 M€) Resta
- 0,8 % (65 M€) Agrari



>ENERGIES RENOVABLES

_*Project Finance*

Com a part del compromís amb la lluita contra el canvi climàtic, CaixaBank dona suport a iniciatives respectuoses amb el medi ambient i que contribueixin a prevenir i mitigar el canvi climàtic i la transició cap a una economia baixa en carboni, principalment a través del finançament d'energies renovables. En aquest sentit, una part rellevant és el finançament de projectes d'energies renovables mitjançant *Project Finance*.

L'exposició a energies renovables representa un 82 % de la cartera de projectes d'energia de *Project Finance*.

6 → Nous projectes concedits **29 el 2021**

948 M€ → Concedits el 2022 **1.706 M€ el 2021**

Que es tradueixen en 5.291 MW → de potència d'energia renovable instal·lada **6.350 MW el 2021**

80,7 % → del finançament s'ha destinat a projectes d'energia eòlica

_Préstecs corporatius

Addicionalment a les operacions de *project finance* d'energies renovables, l'Entitat també ha concedit finançament corporatiu finalista per a la inversió en energies renovables.

2.047 M€ → Concedits el 2022

[1] *Inclou operacions de finançament d'energies renovables (Project Finance i altres).*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Finançament de plaques fotovoltaiques

El 2022, s'han concedit 70 milions d'euros en préstecs a particulars per a la instal·lació de plaques fotovoltaiques.

70 M€
Concedits **el 2022**

>REAL ESTATE

_Hipoteques verdes

El 2022, s'han concedit 880 milions d'euros en préstecs hipotecaris a particulars sobre habitatges amb certificat d'eficiència energètica A o B.

880 M€
Concedits **el 2022**

_Finançament d'immobles energèticament eficients

Les operacions per a les quals es disposa de proves documentals d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles. CaixaBank captura la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment que es formalitzen les operacions.

1.098 M€
Promocions formalitzades amb qualificació prevista A o B **el 2022**

1.098 M€
Finançament de *Real Estate* comercial **el 2022**

456 M€
Finançament de *Real Estate* no comercial **el 2022**

>ECOFINANÇAMENT PER AL SECTOR AGRARI

Des del 2013, CaixaBank té una línia d'ecofinançament específica per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural. CaixaBank compta amb la proposta de valor especialitzada AgroBank per adaptar els productes a les necessitats concretes del sector agrari.

Vegeu el model de creació de valor AgroBank

611
operacions de préstecs concedits
606 el 2021

65 M€
préstecs concedits
56 M€ el 2021

_Finançament social

Principalment, s'hi inclouen els imports corresponents a microcrèdits i un altre finançament d'impacte que ha concedit MicroBank.

Vegeu l'apartat de Societat – MicroBank

1.016 M€
concedits en microcrèdits i altres finances d'impacte



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat

Són préstecs vinculats a indicadors ASG, les condicions del finançament dels quals varien en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat. En la majoria de les operacions, un assessor extern avalua la fixació d'objectius, i se segueix la recomanació dels *Sustainability Linked Loan Principles*. En aquest àmbit, CaixaBank ha liderat transaccions destacades i inaugurals com les de Balearia, Tendam o Hispasat, i s'ha continuat innovant en productes de finançament amb solucions com el confirming sostenible de la cadena de subministrament d'Endesa, que s'ha anomenat com el primer *confirming circular*.

115 Operacions
Préstecs concedits el 2022
92 el 2021

11.543 M€
Préstecs concedits el 2022
10.832 M€ el 2021

_Mecanisme d'incentiu per originar operacions sostenibles (verdes i socials)

CaixaBank compta amb un Marc de Finançament vinculat als ODS[1], segons el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social o sostenible del banc. Per impulsar la creació d'operacions verdes/socials/sostenibles per part dels equips de negoci del banc, l'Entitat té establert un mecanisme intern d'incentiu que promou el finançament sostenible. L'aplicació d'aquest incentiu per a actius verds va entrar en vigor durant l'exercici de 2022, i la seva extensió als actius socials entra en vigor l'exercici 2023.

_Intermediació sostenible

2.950 M€

1.134 M€
Participació en la col·locació de bons sostenibles (excloent-ne les emissions pròpies)

1.816 M€
Increment patrimoni sostenible sota gestió

[1] *Sustainable Development Goals (SDG) Funding Framework (CaixaBank.com)*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Participació en la col·locació de bons sostenibles

CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds des de 2015 (*Green Bond Principles*) que estableix la *International Capital Markets Association* (ICMA). Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2022, l'Entitat ha participat activament en la col·locació de 7 emissions de bons verds per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles amb un volum total de 4.700 M€ (9 emissions per 5.536 M€ el 2021). Així mateix, va participar en la col·locació de 4 emissions de bons sostenibles per 3.000 M€ (5 emissions per 5.000 M€ el 2021) i en la col·locació de bons vinculats a la sostenibilitat (*sustainability-linked bonds*): 3 bons per valor de 2.750 M€ (6 emissions per bons per un valor de 6.250 M€ el 2021).

D'un total de 14 per 1.134 M€

- **7 per 476 M€** → Bons verds (import de participació)
- **4 per 475 M€** → Bons sostenibles (import de participació)
- **3 per 183 M€** → *Sustainability Linked Bonds (SLB)* (import de participació)

>BONS VERDS

IBERDROLA — 1.500 M€

Green Snr Unsec
3,125 % 6 anys 750 M€
3,375 % 10 anys 750 M€
ISIN XS2558916693
ISIN XS2558966953
Nov. de 2022

adif ALTA VELOCIDAD — 500 M€

Green Snr Unsec
3,500 % 7 anys 500 M€
ISIN ES0200002071
Oct. de 2022

SUEZ — 1.700 M€

Green Snr Unsec
4,625 % 6 anys 800 M€
5,000 % 10 anys 900 M€
ISIN FR001400DQ84
ISIN FR001400DQ92
Oct. de 2022

Comunidad de Madrid — 500 M€

Green Snr Unsec
2,822 % 7 anys 500 M€
ISIN ES0001010J0
Oct. de 2022

acciona Energía — 500 M€

Green Snr Unsec
1,375 % 10 anys 500 M€
ISIN XS2436160183
Gen. de 2022

>BONS SOSTENIBLES

JUNTA DE ANDALUCIA — 500 M€

Sustainable Snr Unsec
2,400 % 10 anys 500 M€
ISIN ES0000090896
Maig de 2022

Telefónica — 1.000 M€

Sustainable Snr Unsec
2,592 % 9 anys 1.000 M€
ISIN XS2484587048
Maig de 2022

Comunidad de Madrid — 1.000 M€

Sustainable Snr Unsec
1,723 % 10 anys 1.000 M€
ISIN ES0000101012
Mar. de 2022

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO — 500 M€

Sustainable Snr Unsec
1,875 % 11 anys 500 M€
ISIN ES0000106734
Abr. de 2022

>SUSTAINABLE LINKED – SLB

enel — 2.750 M€

SLB
0,250 % 4 anys 1.250 M€
0,875 % 9 anys 750 M€
1,250 % 13 anys 750 M€
Gener de 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Increment del patrimoni sostenible sota gestió

En l'exercici 2022, els actius sota gestió classificats com a articles 8 i 9 han incrementat 1.816 M€.

L'increment dels actius sota gestió classificats com a article 8 i 9 segons el SFDR de CaixaBank Asset Management incorporen l'efecte mercat, que ha estat negatiu en aquest exercici, a conseqüència de l'evolució dels mercats.

1.816 M€
→ d'increment d'actius sota gestió classificats com a articles 8 i 9 segons el SFDR

450 M€
→ Increment net en Actius sota gestió a CaixaBank Asset Mangement (Fons d'Inversió)

1.366 M€
→ Increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa (Fons de Pensions)

↗ Vegeu l'apartat "Inversió sostenible" per a més informació sobre els actius sota gestió classificats com a article 8 i 9.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Mobilització del finançament sostenible – Negoci a Portugal[1]

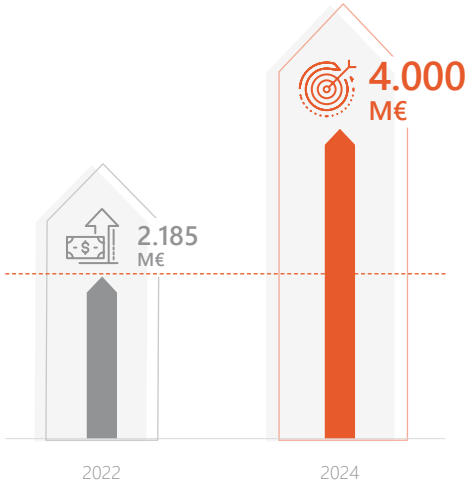
El Grup CaixaBank també aposta per la **mobilització de finances sostenibles** en el seu negoci a Portugal mitjançant el BPI.

4.000 M€
→ Obj. 2024

2.185 M€
→ Mobilitzat el 2022

785 M€
→ Finançament sostenible

1.400 M€
→ Intermediació sostenible



>FINANÇAMENT SOSTENIBLE

Conscient de la importància d'adoptar mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental a la seva oferta de productes, el BPI té disponibles diverses línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables i de caràcter social.



Finançament per categories

- 46 % (361 M€) Promocions amb qualificació energètica A o B
- 3 % (22 M€) Línia ASG Empreses
- 41 % (325 M€) Participació en la col·locació de bons sostenibles
- 1 % (8 M€) Altres
- 9 % (69 M€) Línia IFFRU



[1] Mobilització del finançament sostenible – Negoci a Portugal: Inclou Crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions), com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. En relació amb la intermediació sostenible, s'hi inclouen els Fons i Assegurances dels articles 8 i 9 del SFDR, tant per a la captació liquida com per a la transformació, així com Fons de terceres gestores.

[2] Inclou la participació en la col·locació de bons sostenibles (325 M€)

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Principals línies de crèdit sostenible

_Crèdit hipotecari amb qualificació energètica A o B.

Les operacions per a les quals es disposa de proves documentals d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles.

El BPI captura la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment que es formalitzen les operacions.

361 M€
Promocions formalitzades amb qualificació prevista A o B

El BPI també compta amb la **Línia BEI – Eficiència energètica**, de la qual el BPI és el distribuïdor exclusiu a Portugal, que ofereix finançament de projectes d'eficiència energètica amb unes condicions molt favorables per als beneficiaris.

4 M€
Concedits el 2022

_Finançament d'immobles energèticament eficients

És una línia de crèdit que es destina a la rehabilitació urbana d'edificis i espais industrials abandonats, amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència energètica.

69 M€
Concedits el 2022

_Participació en la col·locació de bons sostenibles

El 2022, el BPI ha participat activament en la col·locació d'emissions de bons sostenibles per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles, per un import de 325 M€.

325 M€
Concedits el 2022

_Línia ASG Empreses BPI

Línia de crèdit que ofereix una solució de finançament per donar suport a la transició sostenible de les petites i mitjanes empreses que prioritzen factors ASG a la seva estratégia.

22 M€
Concedits el 2022

>INTERMEDIACIÓ SOSTENIBLE

_Variació inversió responsable

En l'exercici 2022, els actius sota gestió classificats com a article 8 i 9 han incrementat 1.400 M€.

1.400 M€
Increment de la inversió responsable



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Inversió responsable

CaixaBank, en línia amb el seu **model de banca socialment responsable**, està compromesa amb la integració de criteris de sostenibilitat a les inversions, enteses com les inversions que no només ofereixen rendibilitat econòmica per als inversors, sinó que també promouen una gestió coherent amb la creació de valor per a tota la societat i que busquen aconseguir un benefici social i ambiental.

VidaCaixa i CaixaBank Asset Management han superat amb èxit la primera auditoria de seguiment de la **Certificació de Finances Sostenibles** segons els criteris ASG d'AENOR.



Durant els últims anys, seguint els Principis del Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Responsable (PRI) de les Nacions Unides, s'han tingut en compte criteris ambientals, socials i de governança en el procés d'anàlisi de les inversions, a més dels criteris financers i de risc tradicionals.

El nou marc normatiu en matèria d'informació relativa a la sostenibilitat, que es basa en el Reglament (UE) 2019/2088 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de novembre de 2019, sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat al sector dels serveis financers (SFDR), entre altres normes, constitueix un impuls per millorar la comunicació sobre l'aplicació de criteris de sostenibilitat en la presa de decisions d'inversió.

La integració de factors de sostenibilitat en la gestió dels productes, d'acord amb el marc corporatiu d'integració de riscos de sostenibilitat que s'ha definit per al Grup CaixaBank, i també amb nombrosos acords i estàndards internacionals en la matèria, ens converteixen en una entitat referent en inversió responsable.

La implementació dels requeriments normatius que es deriven del Pla de Finances Sostenibles de la Comissió Europea ha concentrat els esforços de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management i també de CaixaBank, i fomentarà, al seu torn, avenços importants en el paper del Grup com a agent de canvi.

- **Article 8:** Els productes i serveis financers que promouen característiques ambientals o socials o una combinació d'ambdues.
- **Article 9:** Els productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible.
- **Article 6:** Els productes i serveis que tenen en consideració els riscos ambientals, socials i de governança en la presa de decisions d'inversió que no es tenen en compte als articles 8 o 9 i també els que no integren riscos de sostenibilitat.

AENOR FINANZAS SOSTENIBLES. INVERSIÓN ASG

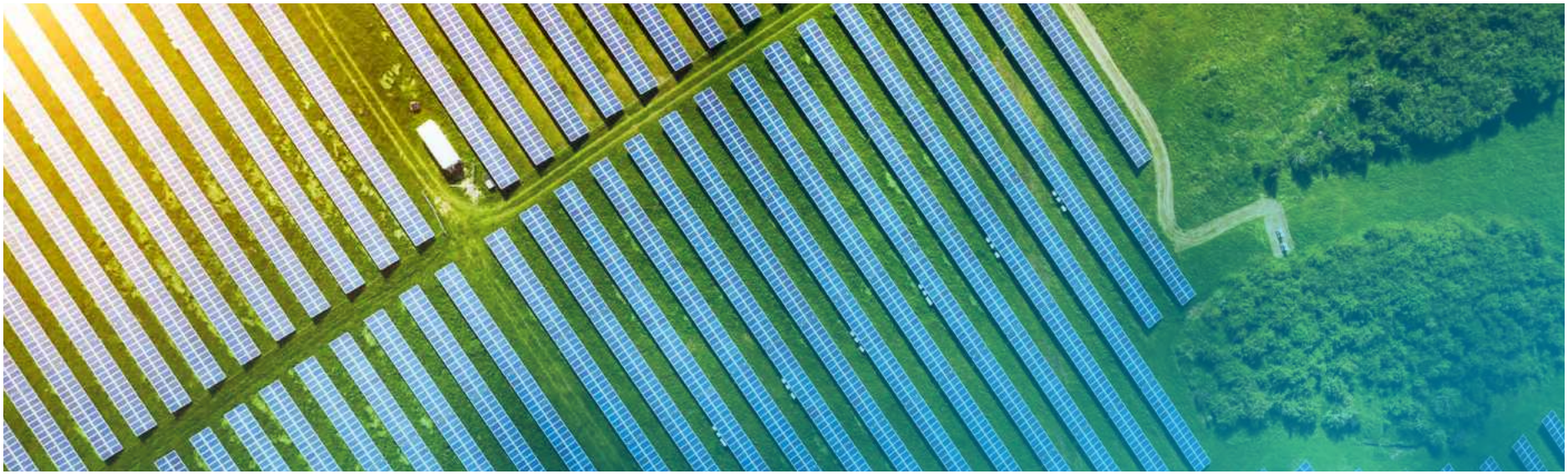
Aquesta certificació **avala el treball i els esforços que han dut a terme** les dues gestores del Grup per integrar aquests criteris als processos de presa de decisions d'inversió, i com aquests processos han proporcionat a CaixaBank les palanques de millora necessàries per controlar i fer el seguiment de la gestió en aquest àmbit.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

12

Els pilars sobre els quals s'assenta la integració de factors de sostenibilitat en la gestió d'actius, els serveis de gestió discrecional de carteres i assessorament i la distribució de productes d'inversió basats en assegurances són:

- Alineació d'estratègies entre les societats del Grup i, al seu torn, alineació amb les millors pràctiques, amb les expectatives supervisores i amb la regulació vigent.
- Implicació màxima dels Òrgans de Govern i la Direcció de les societats del Grup.
- Marc de control intern basat en el model de les tres línies de defensa, que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independents.
- El Grup es basarà en informació i dades de proveïdors especialitzats en qüestions ASG per tal d'establir els criteris, les metodologies i els procediments necessaris que permetin dur a terme la integració dels riscos de sostenibilitat.
- Establiment de criteris d'exclusió en els processos d'inversió. Amb caràcter general, el Grup manifesta la seva oposició a la inversió en empreses o estats que incorrin en pràctiques reprovables que vulnerin els tractats internacionals, com el Pacte Mundial de Nacions Unides.
- La implicació a llarg termini amb les companyies en les quals inverteix, mitjançant accions de vot actiu (o *proxy voting*) i accions de diàleg obert amb les societats cotitzades (que es coneix com a *engagement*).
- Establiment de procediments i plans, i comunicació de resultats respecte als processos de diligència deguda en relació amb les incidències adverses[1], que es basa en: **(i)** identificar els impactes negatius reals o potencials; **(ii)** prendre mesures per aturar, prevenir o mitigar aquests impactes negatius, **(iii)** fer un seguiment de la implementació i els resultats d'aquestes mesures, i **(iv)** informar sobre com s'aborden les principals incidències adverses.
- Coherència de les polítiques de remuneració amb la integració dels riscos de sostenibilitat. La política de remuneració recull entre els seus principis generals l'orientació a "impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps", així com la seva coherència amb "la gestió dels riscos de sostenibilitat", i incorpora, en el component de la remuneració variable, mètriques vinculades a aquest aspecte, tenint en compte responsabilitats i les funcions assignades. L'Entitat ja té en compte objectius específics en matèria de sostenibilitat, la consecució dels quals influeix en la remuneració variable dels gestors de Banca Privada que intervenen en les activitats d'assessorament d'inversions.



[1] *Les incidències adverses principals s'entenen com els impactes de les decisions d'inversió i assessorament que puguin tenir efectes negatius sobre els factors de sostenibilitat.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Declaració de les Principals Incidències Adverses de Sostenibilitat de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat

El Reglament (UE) 2019/2088 sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector dels serveis financers (conegut com a "SFDR", per les seves sigles en anglès) promou que els participants en els mercats financers garanteixin la transparència sobre com tenen en consideració les principals incidències adverses sostenibilitat (PIAS), que es deriven de les seves decisions d'inversió, d'assessorament o dels mateixos productes sobre els factors de sostenibilitat, amb la publicació de les incidències adverses abans del 30 de juny de cada any.

Pel que fa al cas, el 30 de juny del 2022, CaixaBank, CaixaBank Asset Management i VidaCaixa s'anticipen al requeriment normatiu del 2023, moment en què s'exigirà aportar informació d'indicadors concrets i quantitatius, i publiquen, ja aquest any, informació dels indicadors més rellevants per al Grup, amb la voluntat de promoure més transparència del mercat i amb l'objectiu de ser un referent europeu en sostenibilitat de conformitat amb el Pla Estratègic.

Durant el 2022, els Consells d'Administració de VidaCaixa[1] i CaixaBank Asset Management[2] han aprovat, respectivament, les seves **Polítiques d'Integració de Riscos de Sostenibilitat**. La política estableix els principis d'actuació per a la incorporació dels criteris Ambientals, Socials i de Bon Govern (ASG) en els processos i en la presa de decisions per a la prestació dels serveis d'inversió.

_ Adhesió als principis corporatius de drets humans (DH), als Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i a la Declaració de canvi climàtic per part de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management.

CaixaBank Asset Management i VidaCaixa **estan adherits als següents Diàlegs Col·laboratius:**

- ***Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis*** **(adhesió el 2022):** iniciativa que promouen inversors institucionals que insta els governs a augmentar la seva ambició climàtica i a implementar polítiques de transició sòlides.
- ***Advance*** **(adhesió el 2022):** Iniciativa llançada per PRI que pretén promoure els drets humans i abordar els principals reptes socials.

  En el cas de CaixaBank Asset Management i BPI Gestão de Ativos, s'hi han adherit com a inversor col·laborador.
- ***Climate Action*** **100+:** iniciativa que promou diàlegs col·lectius amb companyies de sectors intensius amb l'objectiu de reduir emissions, millorar la governança climàtica i fixar mètriques financeres sobre el canvi climàtic.

_Llançament de nous productes

El 2022 s'han llançat nous productes amb la màxima classificació en sostenibilitat segons la normativa europea (article 9) dins de la GAMMA SI Solucions d'impacte. Hi destaquen:

- el fons d'inversió MicroBank SI Impacto de renda variable
- el fons de pensions CaixaBank SI Impacto 5/30RV, PP

La Gamma SI és una solució amb un impacte positiu i mesurable en les persones i el medi ambient, que contribueix a aconseguir els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides[4].

_Exclusions

- Armament controvertit.
- Principals tractats internacionals com el Pacte Mundial de les Nacions Unides.
- Activitat significativa a:
  - Armament convencional.
  - Extracció de carbó tèrmic i generació d'electricitat a partir de carbó tèrmic.
  - Arenes bituminoses.
  - Exploració i producció de petroli i gas a la regió de l'Àrtic.
  - Exploració, extracció, transport, refinament, coqueries i generació elèctrica a partir del petroli i que no promoguin la transició energètica.

↗ Vegeu la Política d'integració de riscos de sostenibilitat de VidaCaixa.[1]
↗ Vegeu la Política d'integració de riscos de sostenibilitat de CaixaBank Asset Management.[2]

[1] https://www.vidacaixa.es/documents/51066/17213586/Pol%C3%ADtica+de+Integraci%C3%B3n+de+Riesgos+de+Sostenibilidad_2022_WEB.pdf/8e0c3b22-45f1-b85a-41a1-f618cfa9ffe6?t=16619457467 30
[2] https://www.caixabankassetmanagement.com/sites/default/files/2022-09/Pol%C3%ADtica%20Integracion%20riesgos.CAS-1.pdf
[3] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html.
[4] https://www.caixabank.es/bancaprivada/fondos-de-inversion/gama-si-soluciones.html.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

VidaCaixa

VidaCaixa és l'Entitat asseguradora que **més prestacions abona a Espanya.**

VidaCaixa ha estat escollida com a **"Millor Gestora de Fons de Pensions"**, gràcies a la seva estratègia de diversificació, gestió activa i integració dels criteris ambientals, socials i de bon govern.

VidaCaixa fa costat a les re-comanacions del **TCFD sobre gestió de riscos climàtics.**

>ESPANYA[1]

107.478 M€
Recursos gestionats de clients[5]
106.032 M€ el 2021

4.928 M€
Prestacions abonades
4.216 M€ el 2021

34,0 %
Quota de mercat en plans de pensions[8]
33,9 % el 2021

9.267 M€
Primes i aportacions comercialitzades
10.059 M€ el 2021[6]

34,7 %
Quota de mercat d'assegurances de vida total[4]
33,9 % el 2021

>PORTUGAL[2]

7.319 M€
Recursos gestionats de clients
7.978 M€ el 2021

12,5 %
Quota de mercat d'assegurances de vida[7]
12,3 % el 2021

>ESPANYA + PORTUGAL



- **5,0 M** Clients individuals
  4,6 M el 2021
- **1,3 M** Grans empreses i col·lectius
  1,3 M el 2021
- **0,4 M** Pimes i autònoms
  0,3 M el 2021

Primera asseguradora d'Espanya a adherir-se a la ***Net Zero Asset Owners Alliance,***
assumint el compromís de transitar cap a una cartera d'inversions d'emissions netes de CO_2 zero el 2050[3].

El gener de 2023 VidaCaixa ha publicat els **objectius de descarbonització.**

[1] *Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A.*
[2] *Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100 % per VidaCaixa, S.A.*
[3] *Per a inversions a la cartera asseguradora.*
[4] *Provisions tècniques.*
[5] *Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A. i Sa Nostra Vida, S.A.*
[6] *2021 inclou one-off positiu associat a la fusió.*
[7] *Dades de novembre de 2022.*
[8] *S'hi inclou la contribució de la integració de Sa Nostra Vida durant el quart trimestre de 2022.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

2022

>INTEGRACIÓ RISCOS ASG[1]

VidaCaixa compta amb la qualificació màxima (5 estrelles) a la categoria de política d'inversió i propietat activa per part del PRI.

100 % → dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2022 (segons els criteris dels UNPRI)

>DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



48,6 %[2] → Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR **20.615 M€**



43,9 % → Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR **2.777 M€**

	Espanya	Portugal
Patrimoni de productes a l'article 6 (integra)	51,4 % (21.843 M€)	56,1 % (3.549 M€)
Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa)	45,0 % (19.108 M€)	43,9 % (2.777 M€)
Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta)	3,5 % (1.507 M€)	0 % (0 M€)

2021

>INTEGRACIÓ RISCOS ASG[1]

VidaCaixa ha obtingut la qualificació A+ a la categoria Estratègia i Governança, la màxima possible del PRI

100 % → dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2021 (segons els criteris dels UNPRI)

47,2 %[2] → del patrimoni tindrà una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR (22.165 M€)

>DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



Espanya	
Patrimoni de productes a l'article 6 (integra)	52,8 % (24.770 M€)
Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa)	46,8 % (21.970 M€)
Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta)	0,4 % (195 M€)

[1] *No inclou la informació de Sa Nostra Vida.*
[2] *No inclou BPI Vida e Pensões. Percentatge i import calculats sobre plans que afecta el SFDR, incloent-hi EPSV i Unit Linked. El percentatge calculat sobre plans i assegurances que afecta el SFDR arriba al 43,9 %.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>IMPACTE

Exposició a bons sostenibles



2,58 %
→ Exposició de les carteres a activitats econòmiques considerades com a intensives en emissions de CO_2
2,97 % el 2021

- **2.741 M€** Bons verds
- **624 M€** Bons sostenibles
- **2.235 M€** Bons socials
- **314 M€** Bons *sustainability linked*

>*ENGAGEMENT*

6
→ Diàlegs col·lectius
6 el 2021

340
→ Deguda diligència ASG amb gestores externes
286 el 2021

11 %
→ De la inversió en companyies subjecta a processos de **Diàleg**
11% el 2021

65
→ Diàlegs amb companyies sobre temes ASG
44 el 2021

12
→ Diàlegs amb gestores externes sobre temes ASG
15 el 2021

117
→ Temàtiques ASG tractades als diàlegs amb companyies
82 el 2021

>PROXY VOTING

497
Juntes generals d'accionistes votades durant l'exercici
494 el 2021

16
Juntes en què s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsia ASG o de risc climàtic
19 el 2021

126
Juntes en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes
117 el 2021

77
Juntes en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes en matèria mediambiental i social
61 el 2021



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

Líders en gestió d'actius.

Comillas Icade crea l'Observatori CaixaBank AM –*FundsPeople* de Finances Sostenibles, que facilitarà la comprensió dels riscos i oportunitats que suposa la transició a una societat més sostenible, amb una visió inclusiva dels sectors implicats i afectats.

CaixaBank AM és l'única gestora de fons europeu a obtenir el "**Segell EFQM 500**"

per la seva estratègia centrada en l'excel·lència, la innovació i la sostenibilitat.

CaixaBank Asset Management fa costat a les recomanacions del **TCFD sobre gestió de riscos climàtics.**

>ESPANYA[1]

24,5%
Quota de mercat de fons d'inversió a Espanya
24,5% el 2021

81.530 M€
D'actius sota gestió
84.507 M€ el 2021

43.723 M€
Gestió discrecional de carteres
44.164 M€ el 2021

>PORTUGAL[2]

17,1%
Quota de mercat de fons d'inversió a Portugal
17,2% el 2021

6.942 M€
D'actius sota gestió
7.959 M€ el 2021

3.582 M€
Gestió discrecional de carteres
4.090 M€ el 2021

>LUXEMBURG[3]

837 M€
D'actius sota gestió
967 M€ el 2021

38,8%
de dones gestores de fons sobre el total
39,8% el 2021



Gender Diversity Awards: CaixaBank AM escollida com **"la gestora amb la millor representació de gènere del món"** segons *CityWire*.

[1] *Inclou el negoci de fons, la cartera de gestió discrecional i SICAV de CaixaBank Asset Management SGIIC.*
[2] *Inclou el negoci de fons mobiliaris i immobiliaris, i carteres de gestió discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% per CaixaBank Asset Management.*
[3] *Inclou el negoci de fons i SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

2022

>INTEGRACIÓ RISCOS ASG[1]

CaixaBank Asset Management aconsegueix 5 estrelles en renda variable d'inversió directa a causa de la integració de factors ASG en els processos d'inversió.

BPI Gestão de Ativos ha estat reconeguda amb la màxima puntuació (cinc de cinc estrelles) en *Investment and Stewardship Policy.*

100 % dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2022 (segons els criteris dels UNPRI)

>DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR

75.136 M€ ESPANYA

35,9 % Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR
26.990 M€

3.537 M€ PORTUGAL

58,5 % Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR
2.070 M€

	Espanya	Portugal
Patrimoni de productes a l'article 6 (integra)	60,4 % (45.376 M€)	41,5 % (1.467 M€)
Patrimoni de productes a l'article 6 (no integra)	3,7 % (2.770 M€)	0 % (0 M€)
Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa)	32,6 % (24.495 M€)	56,4 % (1.994 M€)
Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta)	3,3 % (2.495 M€)	2,1 % (76 M€)

2021

>INTEGRACIÓ RISCOS ASG[1]

CaixaBank Asset Management i BPI Gestão de Ativos compten amb la qualificació A+ a la categoria d'estratègia i governança, la màxima possible del PRI.

100 % dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG a 31 de desembre de 2021 (segons els criteris dels UNPRI)

>DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR

76.899 M€ ESPANYA

34,5 % Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR
26.539 M€

4.037 M€ PORTUGAL

62,5 % Del patrimoni té una qualificació als articles 8 i 9 del SFDR
2.522 M€

	Espanya	Portugal
Patrimoni de productes a l'article 6 (integra)	60,1 % (46.242 M€)	37,5 % (1.514 M€)
Patrimoni de productes a l'article 6 (no integra)	5,4 % (4.118 M€)	0 % (0 M€)
Patrimoni de productes a l'article 8 (impulsa)	30,3 % (23.325 M€)	62,5 % (2.522 M€)
Patrimoni de productes a l'article 9 (impacta)	4,2 % (3.214 M€)	0 % (0 M€)

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>IMPACTE

Exposició a bons sostenibles



- 2.315 M€ Bons verds
- 309 M€ Bons sostenibles
- 995 M€ Bons socials
- 401 M€ Bons *sustainability linked*

>*ENGAGEMENT*

3 → Diàlegs col·lectius[1]
2 el 2021

161 → Deguda diligència ASG amb gestores externes i diàlegs amb terceres gestores
230 el 2021

131 → Diàlegs amb companyies sobre temes ASG
115 el 2021

162 → Temàtiques ASG tractades als diàlegs amb companyies
172 el 2021

>PROXY VOTING

1.086
Juntes generals d'accionistes votades durant l'exercici
1.052 el 2021

17
Juntes en què s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsia ASG o de risc climàtic
20 el 2021

172
Juntes en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes
138 el 2021

81
Juntes en què s'ha votat a favor de propostes dels accionistes en matèria mediambiental i social
61 el 2021



[1] *Diàlegs inclou els actius a 31/12, i també els que s'han iniciat i han finalitzat dins l'exercici 2022.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Taxonomia verda

El Parlament Europeu i el Consell de la Unió Europea van adoptar, l'any 2020, el Reglament (UE) 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell, d'ara endavant, el Reglament de Taxonomia, que estableix els requisits de transparència sobre les activitats econòmiques mediambientalment sostenibles. De moment, l'Acte Delegat 2021/2139 de la regulació de sostenibilitat comunitària es limita als objectius de **mitigació de les emissions d'efecte d'hivernacle i d'adaptació davant de la vulnerabilitat als efectes del canvi climàtic.**

La resta dels objectius mediambientals que preveu la Taxonomia encara no s'han desenvolupat. A mesura que es vagi desenvolupant la regulació, el compromís del Grup és fer-la pública amb les millors pràctiques que s'observin en cada moment.

Durant el 2022, CaixaBank ha continuat avançant en el desplegament del Reglament de Taxonomia. En alineació amb els criteris tècnics, s'han establert criteris operatius i documentals per a la classificació d'operacions dels sectors més rellevants a la cartera de CaixaBank i la seva implantació en els processos i sistemes d'informació. Les dades, a 31 de desembre de 2022, s'han elaborat partint del millor esforç per seguir la normativa aplicable i s'evolucionaran en el futur a mesura que es disposi de més informació de les contraparts i dels nous desenvolupaments de la regulació. Les ràtios que es presenten s'han elaborat amb les dades de les entitats del Grup CaixaBank més representatives que inclouen el 95 % de l'actiu total, i es presenten per separat per permetre interpretar-les millor:



	CaixaBank		Banco BPI		CaixaBank Payments&Consumers		VidaCaixa[1]	
	Volum de negoci	Capex	Volum de negoci	Capex	Volum de negoci	Capex	Volum de negoci[2]	Capex[2]
% d'exposicions a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia sobre el total d'actius coberts	48,3 %	43,0 %	48,9 %	49,5 %	19,4 %	19,4 %	14,3 %	13,3 %
% d'exposicions a activitats econòmiques no elegibles segons la Taxonomia sobre el total d'actius coberts	18,6 %	24,0 %	24,7 %	24,1%	73,1%	74,4 %	73,2 %	51,6 %
% d'exposicions a societats que no estan obligades a publicar informació no financera de conformitat amb la NFRD sobre el total d'actius que cobreix el GAR	32,1%		24,9 %		6,32 %		23,3 %	
% d'exposició de la crtera de préstecs interbancaris a la vista sobre el total d'actius que cobreix el GAR	0,1 %		0,3 %		0,0 %		0,0 %	
% d'exposicions a derivats sobre el total d'actius que cobreix el GAR	0,2 %		0,1%		0,0 %		5,0 %	
% d'exposicions a governs centrals, bancs centrals i emissors supranacionals sobre el total d'actius subjectes al reglament de taxonomia	22,9 %		22,3 %		0,0 %		80,0 %	
% d'exposició de la cartera de negociació sobre el total d'actius subjectes al reglament de taxonomia	2,9 %		0,3 %		0,0 %		0,0 %	
Actius cobreix el GAR, en milions d'euros	353.335		29.734		9.767		12.878	

[1] Les activitats d'assegurances de vida no estan entre les activitats identificades com a elegibles a la taxonomia mediambiental europea.

[2] Respecte a les inversions, no s'hi inclouen les que s'han efectuat mitjançant terceres gestores als Unit Linked.

El contingut dels indicadors clau de resultats que han de divulgar les entitats de crèdit, segons estableix el Reglament Delegat 2021/2078 de la Comissió Europea, no permet que la suma dels conceptes "elegible" i "no elegible" pugui ser igual al 100%, ja que hi ha partides que només es comptabilitzen al numerador, mentre que d'altres es comptabilitzen tant al numerador com al denominador.

↗ Vegeu-ne els detalls a "Glossari – Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Independentment dels desenvolupaments en curs per a la completa aplicació de la Taxonomia Europea, des de 2020, CaixaBank aplica internament els criteris següents a l'hora de considerar préstecs com a **mediambientalment sostenibles:**

- Actius elegibles per a un Bo Verd, segons el Marc d'Emissió de Bons vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank. Inclou les tipologies de finançament següents per, entre altres objectius, millorar el medi ambient o contribuir a una reducció d'emissions de Gasos amb Efecte d'Hivernacle:
  - Energies renovables i eficiència energètica.
  - Immobles certificats d'energèticament eficients.
  - Accés a sistemes de transport massiu nets.
  - Eficiència en l'ús i qualitat de l'Aigua.
  - Activitats que contribueixen a la prevenció, minimització, recol·lecció, gestió, reciclatge, reutilització o processament de residus per recuperar-los (economia circular).
  - Protecció d'ecosistemes saludables i mitigació del canvi climàtic al sector Agrícola (boscos i llenyosos).
- Actius que certificat un tercer conforme compleixen els estàndards de mercat acceptats comunament com el LMA o l'ICMA.
- Operacions indexades a índexs d'ASG.
- Línies d'Ecofinançament de productes de Consum (electrodomèstics, reformes i vehicles energèticament eficients).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Índexs i ratings

Ampli reconeixement per part dels **principals índexs i agències de *ratings* de sostenibilitat.**

	CaixaBank	Pitjor « Escala » Millor	Destacats
Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	**80**	Puntuació en sostenibilitat 0 — 80 — 100	> DJSI World, DJSI Europe. > Inclòs ininterrompudament des de 2012. Última actualització: desembre de 2022. > CaixaBank ha obtingut valoracions màximes o per sobre de la mitjana en categories com inclusió financera, gestió de riscos, drets humans, ciberseguretat o informació social i mediambiental. > Analista S&P Global.
MSCI ESG RATINGS	**A** (Mitjana)	Rating ASG CCC B BB BBB A AA AAA Ressagat — Mitjana — Líder	> CaixaBank forma part del MSCI ESG *Leader Index* des de 2015. > Primera inclusió el 2015. Última actualització: desembre de 2022. > Líder en protecció en finançament al consumidor i valoracions per damunt de la mitjana en finançament amb impacte mediambiental, accés al finançament i govern corporatiu. > Analista MSCI ESG.
FTSE4Good	**4,1**	Rating ASG 0 1 2 3 4 5	> FTSE4Good Index Series. > Primera inclusió el 2011. Última actualització: juny de 2022. > *Rating* global per damunt de la mitjana sectorial (4,1 vs. 2,6 mitjana sector); també per sobre de la mitjana en totes les dimensions: Medi ambient: 3 vs. 1,8 mitjana sector; Social: 4,7 vs. 2,5 de mitjana. sector; Govern: 4,7 vs. 3,4 mitjana sector. > Analista FTSE Russell.
STOXX SUSTAINALYTICS	**Risc baix** (17,5)	Rating risc ASG Sever (40+) — Alt (30-40) — Mitjà (20-30) — Baix (10-20) — Negligible (0-10)	> STOXX Global ESG. > Primera inclusió el 2013. Última actualització: setembre de 2022. > Exposició de riscos ASG *"LOW RISK"* per sota de la mitjana del sector i dels comparables a Espanya. Gestió Forta (*Strong*) dels riscos. > Analista *Sustainalytics*.
CDP A LIST 2022 CLIMATE	**A** (Lideratge)	Rating canvi climàtic D- D C- C B- B A- A Reporting — Conscienciació — Gestió — Lideratge	> Primera inclusió el 2012. Última actualització: desembre de 2022. > Present a l'*A list*. > 9è any consecutiu a la categoria Lideratge per transparència corporativa i acció sobre el risc climàtic. > Analista CDP.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

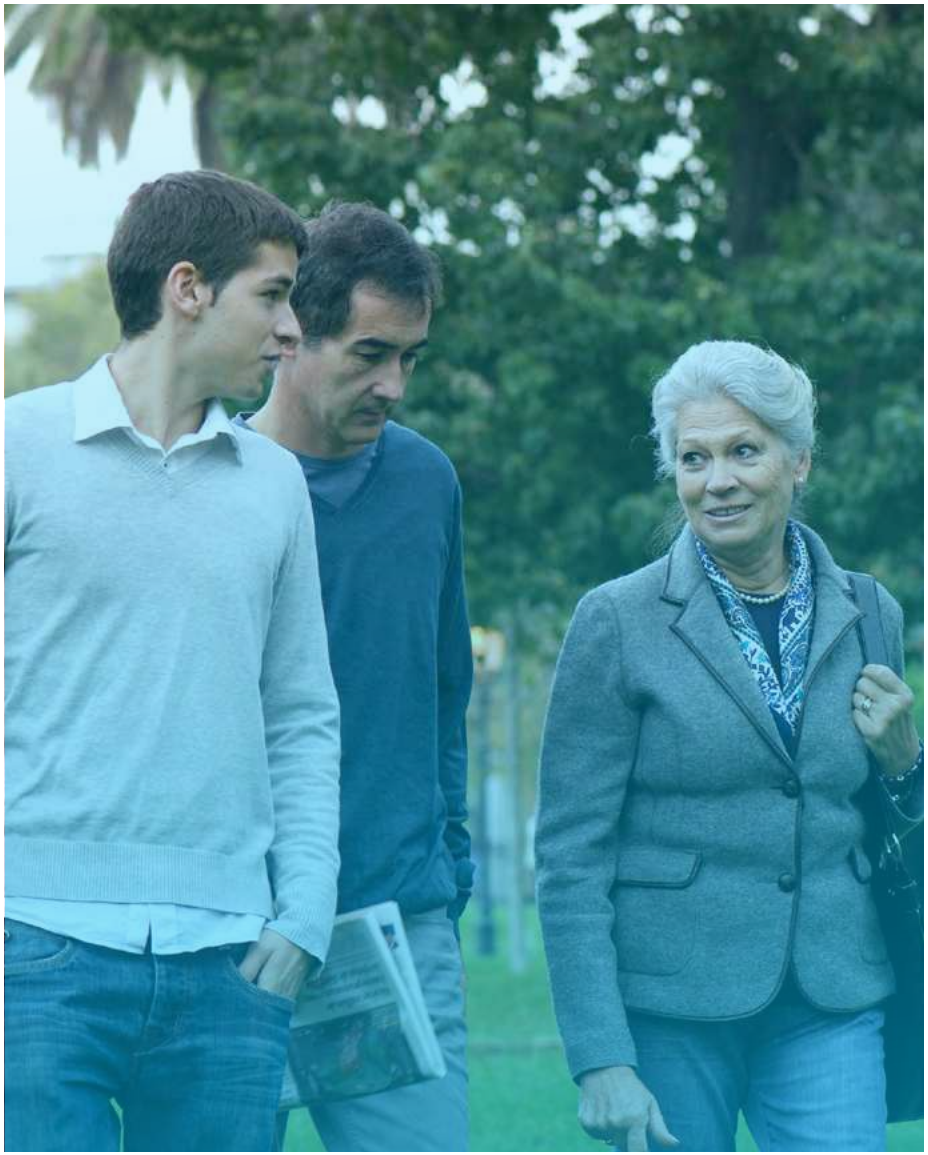
CaixaBank	Pitjor « Escala » Millor	Destacats
C Categoria: Prime Transparència: Molt alt Decile rank: #1	Rating corporatiu ASG D- D D+ C- **C** C+ B- B B+ A- A A+ Nivell de transparència Molt baix Baix Mitjà Alt **Molt alt**	> ASG corporatiu, ISS ESG *Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series*. > Primera inclusió el 2013. Última actualització: novembre de 2022. > CaixaBank se situa dins del 10 % superior del sector (*Public & Regional Banks*, que n'inclou 266. companyies), categoria PRIME amb un decil de: 1. > Analista ISS ESG.
1	Puntuació ASG 10 9 8 7 6 5 4 3 2 **1**	> Actualització mensual, última actualització: febrer de 2023. > Màxima nota (*score* 1) en les tres dimensions d'ISS ESG *Quality Score*: Mediambiental, Social i Governança. > Analista ISS.
60 (Avançat)	Índex de sostenibilitat 0 <30 30-49 50-59 **60** 100 Feble Limitat Robust **Avançat**	> *Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index* PR. > Primera inclusió el 2013. Última actualització: desembre de 2021. > Categoria "Avançada" i per damunt de la mitjana sectorial de "*Diversified banks*"; categoria "Avançada" en 10 matèries, entre les quals hi ha Estratègia ambiental, 3 àrees de Recursos Humans, Productes verds i ISR, Relació responsable amb clients, No discriminació i Inclusió financera. > Analista Vigeo Eiris.





→ Inclòs a l'*S&P Global Sustainability Yearbook 2023* per onzè any consecutiu i distingit amb el reconeixement ***Top 10 %, S&P Global ESG Score 2022***, pel seu excel·lent acompliment en sostenibilitat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



CaixaBank col·labora i manté un diàleg actiu amb un altre dels **principals grups d'interès per al banc en matèria ASG, que constitueixen les principals ONG**, per tal de recollir quins assumptes valoren més i quina percepció tenen de la gestió que en fa l'Entitat.

World Benchmarking Alliance

World Benchmarking Alliance ha situat CaixaBank com el **primer banc espanyol en contribució a una economia justa i sostenible.**

L'Entitat internacional, nascuda el 2018 amb l'objectiu d'ajudar les empreses a assolir els objectius de desenvolupament sostenible (ODS), avalua les 400 principals institucions financeres en l'àmbit mundial.

7ª plaça

→ entre les entitats europees

9ª posició

→ Posició mundial

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Tecnologia i digitalització

CaixaBank continua apostant per millorar la **flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT**, que li permet millorar l'eficiència en costos, reduir el *time-to-market*, augmentar la cadència de versions i tenir major resiliència.

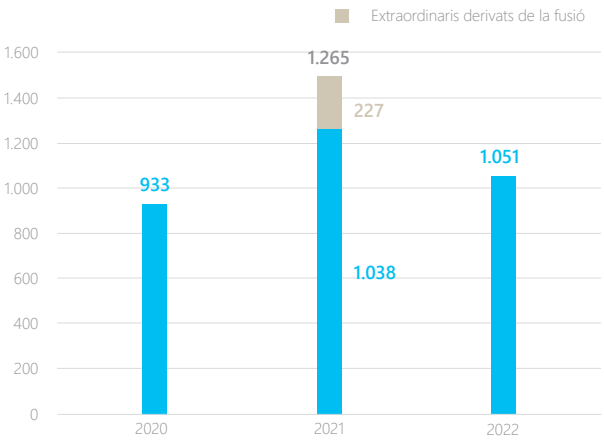
El creixement continu d'inversió en tecnologia és clau per a l'estratègia de CaixaBank, ja que garanteix que pugui donar resposta als requeriments dels clients, reforça el seu posicionament i permet adaptabilitat a les necessitats canviants del negoci. Així mateix la robustesa de la infraestructura i l'esforç d'innovació constant garanteixen la disponibilitat de la informació amb garanties completes de seguretat.

El 2023 es vol continuar transformant la plataforma IT, l'arquitectura de la qual s'ha orientat, tradicionalment, cap a la robustesa i escalabilitat:

- Aprofitant les tecnologies *cloud* per modernitzar les aplicacions, augmentar l'agilitat i l'eficiència.
- Escalant eficientment la interacció digital i desplegar el *Machine Learning* a tota l'organització.
- Estenent l'ús d'assistents virtuals.

La integració més gran de la història a Espanya s'ha executat amb èxit, fiabilitat i sense interrupció del servei.

>INVERSIÓ EN TECNOLOGIA I DESENVOLUPAMENT (M€)





THE INNOVATORS 2022 Global Finance

→ **Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2022** *Global Finance.*

→ **Millor Entitat de Banca Privada en anàlisi de *Big Data* i Intel·ligència Artificial** a Europa 2022.

→ **Millor Banc a *Analytics*** 2022.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Infraestructura tecnològica

La consolidació de la integració en l'àmbit de clients també s'ha vist reflectida en un ús més elevat dels canals digitals per part dels clients, sobre els quals s'ha seguit apostant, juntament amb la gestió remota, per aconseguir més proximitat amb els clients.

El 2022, s'ha incidit a incrementar les mesures de resiliència, centrades a aconseguir la millora de la disponibilitat dels canals, alhora que s'ha treballat a estabilitzar els consums malgrat l'increment transaccional.

La millora contínua de la infraestructura d'IT és un pilar de la gestió del Grup. Hi ha diversos Centres de Processament de Dades (CPD) d'altes prestacions que cobreixen les necessitats del negoci, i que han evolucionat per augmentar el nivell de resiliència davant de nous escenaris de risc.

Així mateix, continua l'aposta per la migració a solucions al núvol per reduir els costos operatius, tenir més agilitat en el desenvolupament d'aplicacions i fer una quarta còpia de les dades clau del nostre negoci.

3,9 M
→ QUALITAT I RESILIÈNCIA Indicador CSF.
Objectiu 2024: >4 M

>LA MILLORA CONTÍNUA DE LA INFRAESTRUCTURA IT PERMET PROCESSAR VOLUMS CADA VEGADA MÉS GRANS

214.567 M
→ Transaccions processades.
153.179 M el 2021.

~ 29.000
→ Transaccions per segon.
≈25.000 el 2021.

1.035
→ Aplicacions que es gestionen al núvol.
612 el 2021.

~ 83 %
→ Incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores.
85 % el 2021.

_Consolidació de la Integració Tecnològica

Durant el 2022, la Integració Tecnològica s'ha consolidat amb absoluta normalitat, unificant en una sola plataforma tota la informació i operativa de dues entitats de gran complexitat funcional del sector bancari. **Tots els sistemes de l'Entitat han funcionat de manera homogènia,** independentment de l'origen de la informació, i sense incidències rellevants. Com a exemple, destaca la impecable gestió de la Campanya Fiscal 2021.

_Pla Estratègic IT

En el marc de la definició del nou Pla Estratègic del Grup, en què la tecnologia és un habilitador transversal, neix el **Pla Estratègic d'IT 22-24**, que cerca **donar resposta a les necessitats actuals i futures** que permetin **acompanyar el negoci**, continuar a **l'avantguarda del mercat** i **aprofitar les oportunitats** que ofereix la tecnologia. Per fer-ho, s'ha generat una visió agregada del conjunt de línies estratègiques, programes i iniciatives a emprendre durant els pròxims 3 anys.

88
→ Operatives que automatitza l'assistent virtual
(Objectiu 2024: 330)

39,8 %
→ Plantilla de CaixaBank *Tech* amb formació *Agile*
(Objectiu 2024: 80 %)

CaixaBank TECH

El Model Corporatiu d'IT prioritza la internalització i la disponibilitat de capacitats tecnològiques clau. Per fer-ho, el 2021 va néixer **CaixaBank Tech**, per ser l'empresa tecnològica que acompanyi el Grup en el seu desenvolupament i amb el propòsit de potenciar la transformació digital, idear les solucions tecnològiques del futur i posicionar el Grup com a líder en el sector. Tot plegat, implantant un model de rols per potenciar les carreres professionals i virar cap a models de producció àgils.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Big Data

En una època marcada per la revolució de les dades massives, CaixaBank continua apostant per tenir la millor tecnologia *Big Data*, que asseguri una fiabilitat i productivitat adequades en el tractament de les dades.

CaixaBank compta amb una plataforma informacional amb un repositori centralitzat, amb el govern necessari per garantir-ne la qualitat i disponibilitat de les dades i solucions tecnològiques que permeten treure el màxim partit a les dades en usos analítics i d'intel·ligència artificial.

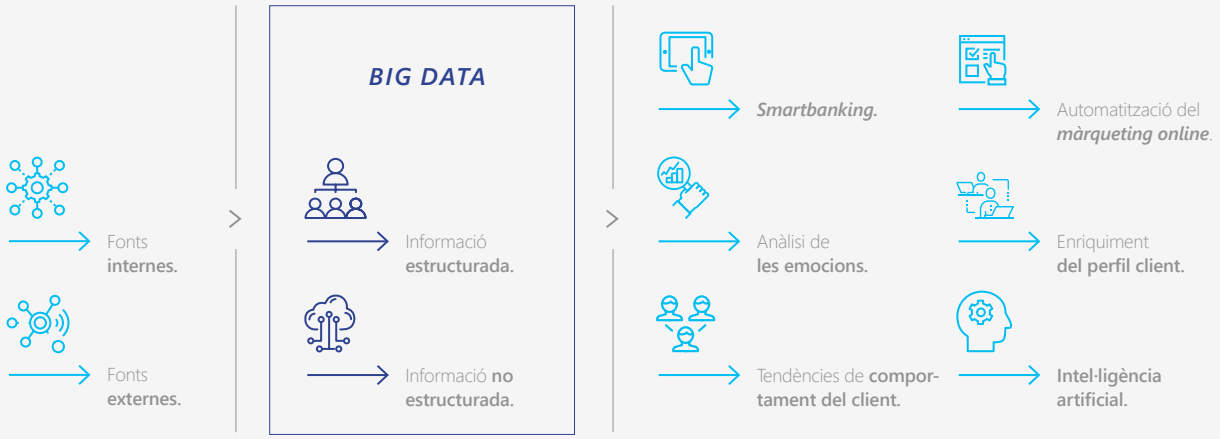
12.992

Mètriques Certificades a DataPool.
11.375 el 2021.

20 TB

Dades que es gestionen diàriament.
15 TB el 2021.

>UN MODEL DE *BIG DATA* QUE PERMET MÉS CAPACITAT D'ADAPTACIÓ



_Journey to cloud

CloudNow és el programa d'evolució dels sistemes CaixaBank cap al *cloud* públic. Aquest programa seguirà una estratègia *cloud* basada en tres pilars fonamentals:

- ***Cloud first:*** el nou en *cloud*.
- ***Cloud híbrid:*** seguir un enfocament progressiu equilibrant la infraestructura on-premises i els serveis al núvol.
- ***Multi-cloud:*** desplegar un model que ens permeti treballar amb els principals proveïdors *cloud* amb una visió integrada del servei.

Dins del programa *CloudNow*, i després de l'acord amb IBM el 2021 per moure gradualment les càrregues de la nostra plataforma de sistemes mitjans a l'IBM *Cloud*, el 2022 **s'ha desplegat la *Landing Zone*** de la "*Multi Region Zone*" de Frankfurt com a plataforma base a IBM *Cloud* en què implementar càrregues de treball i aplicacions amb confiança en el seu entorn de seguretat i infraestructura. S'hi han migrat al voltant de 100 servidors, i s'hi han mogut càrregues de serveis de *software vendors*, cosa que ha generat un consum de càrregues d'IBM *Cloud* de 2,3 M€.

CloudNow implica, a més de la migració, una **evolució de les nostres aplicacions**, que han d'estar preparades per desplegar-se al *cloud* des dels nostres centres de dades i executar-se en aquests nous "contenidors" per poder generar eficiències i reducció dels costos operatius, així com més agilitat en el desenvolupament d'aplicacions.

4,2 M€

Estalvis *CloudNow* el 2022. PE 2022-2024, **Objectiu 2024: 8,5 M€**

25 %

Absorció *Cloud* el 2022. PE 2022-2024, **Objectiu 2024: 32 %**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Implantació de noves tecnologies

L'adopció de la intel·ligència artificial continua sent, un any més, estratègica, amb la finalitat d'oferir serveis escalables i robustos a clients i empleats i optimitzar els serveis financers amb la tecnologia. Durant el 2022, l'assistent NOA s'ha apropat encara més als clients i ha arribat al seu canal de contacte habitual, el WhatsApp i els ha acompanyat segmentant la resposta d'atenció segons el perfil d'usuari, per a una millor atenció.

El nou paradigma d'interacció amb els empleats, que interactua amb el terminal financer amb llenguatge natural i que guia la Intel·ligència Artificial, s'ha desplegat a la xarxa amb el servei de gestió d'efectiu, i s'han desenvolupat internament els principals components perquè, el 2023, puguin interactuar amb aquests assistents a la pàgina principal.

>A CAIXABANK, PER A LA MILLORA DE LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU ADOPTAR LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

444
Nombre de casos de *robotics* implantats[1].
451 el 2021.

15
Nombre d'assistents cognitius per assistir processos administratius.
14 el 2021.

86 %
Respostes automàtiques de l'assistent virtual amb empleats - Canal Oficina.
88 % el 2021.

7.260.434
Converses iniciades amb l'assistent virtual d'empleats - Canal Oficina.
5.922.112 el 2021.

>LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

A CaixaBank, la implantació de noves tecnologies ha fet possible una reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines, com és el cas de la gestió automàtica d'incidències en el càrrec de rebuts.

88
Operatives que automatitza l'assistent virtual.



[1] *Dades acumulades. L'any 2022 s'han creat 3 nous robots i se n'han donat de baixa 10.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Acords i aliances

Acord Adobe

S'han incorporat al contracte amb Adobe els serveis de *Real Time Customer Data Platform i Adobe Journey Optimizer*. La nova plataforma permet centralitzar les dades dels clients (comportament digital, canals de màrqueting, vendes i serveis) per crear un únic perfil de client i habilitar accions de màrqueting en temps real a través de qualsevol canal. Elimina la informació que no tingui rellevància o estigui duplicada perquè prové de diversos canals, però que recullen alguna dada idèntica, per crear un perfil complet i únic d'aquest consumidor.

Amb el *Customer Data Platform* (CDP) se cerca la transició al nou producte amb discontinuïtat de les plataformes i posada en marxa actuals del nou producte ULTIMATE. L'evolució del mercat ha portat a cercar solucions més actuals i completes en tmps real com el CDP. El nou marc de llicenciament permetrà ampliar capacitats i renovar infraestructures, i es dcomissaran l'actual *Data Management Platform* (DMP) i l'Adobe *Campaign* progressivament.

Salesforce

CaixaBank continua potenciant la creació d'una xarxa d'aliances estratègiques que contribueixi a l'avenç del procés de transformació tecnològica. L'acord permet estudiar de quina manera la innovació tecnològica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients.

El 2022, a més de completar el desplegament de Els Meus Clients basat en *Salesforce* al segment *retail*, hem ampliat els acords amb *Salesforce* per poder oferir els serveis de CRM al segment empreses durant el 2023.

Microsoft

El 2021 es va signar un nou contracte amb Microsoft, estructurat segons l'acord EA (*Enterprise Agreement*), amb els objectius següents:

- Acompanyament flexible en la nostra **estratègia cap al *Cloud***.
- Necessitat de **visió corporativa i escalable** per incorporar les necessitats del projecte d'integració de Bankia.
- **Estabilitat en els costos** per als pròxims anys.

Palo Alto

Hem signat un nou acord amb Palo Alto que permet agrupar tots els serveis en un únic contracte en format *partnership* a 5 anys. El nou acord permetrà a CaixaBank:

- Més protecció davant de noves ciberamenaces.
- Tenir un equip local dedicat amb dues figures: SAM (*Service Account Management*) i TAM (*Technical Account Management*).
- Tenir un *Executive sponsor* de primer nivell (el CEO o CTO de la companyia).
- Millora de l'eficiència i estalvi de costos.





06 Clients

- Els nostres clients _ PÀG. 243
- Experiència clients _ PÀG. 246
  - Experiències vitals del client per a persones físiques _ PÀG. 247
  - Mesurament i gestió de l'experiència de client _ PÀG. 248
- Comercialització transparent i responsable _ PÀG. 250
- Diàleg amb clients _ PÀG. 252
  - Atenció al client _ PÀG. 253
  - *Engagement* amb clients per a promoure la sostenibilitat _ PÀG. 256
- Ciberseguretat _PÀG. 257
  - Marc de Govern _ PÀG. 257
  - Model corporatiu _ PÀG. 258
  - Entorn de control _ PÀG. 258
  - Cultura de seguretat – Conscienciació de clients i empleats _ PÀG. 260
  - Participació de CaixaBank en projectes europeus _ PÀG. 261

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Els nostres clients

El **"banc escollit"** pels clients particulars a Espanya, amb una franquícia a Portugal sòlida i en creixement.



20,2 M
→ Clients

18,3 M
→ A Espanya

1,9 M
→ A Portugal

609.133 M€
→ Recursos de clients

361.323 M€
→ Crèdits a la clientela, brut

42 %
→ #1 penetració clients particulars (Espanya)

32 %
→ #1 banc principal per a clients particulars (Espanya)

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

La confiança dels clients es tradueix en elevades quotes de mercat.

>QUOTES A ESPANYA

Banca detallista

Crèdit a llars i empreses
24,0%
→ 24,2% el 2021

Dipòsits de llars i empreses
24,8%
→ 25,2% el 2021

Particulars

Domiciliació pensions
34,2%
→ 33,7% el 2021

Hipoteca
25,6%
→ 25,9% el 2021

Empreses

Crèdit a empreses
23,9%
→ 23,7% el 2021

Recursos sota gestió

Estalvi a llarg termini[3]
29,7%
→ 29,5 % el 2021

Assegurances

Assegurances d'estalvi[2]
35,5%
→ 34,7% el 2021

Assegurances de vida-risc
23,2%
→ 23,3% el 2021

Assegurances de salut[1]
28,8%
→ 28,9% el 2021

Sistemes de pagament

Facturació targetes
30,7%
→ 32,7% el 2021

Facturació TPV's
34,4%
→ 36,7% el 2021

>QUOTES A PORTUGAL

Banca detallista

Crèdit a llars i empreses
11,5%
→ 11,1% el 2021

Dipòsits de llars i empreses
10,9%
→ 10,9% el 2021

Particulars

Domiciliació nòmines[1]
10,0%
→ 9,7% el 2021

Hipoteca
13,8%
→ 13,2% el 2021

Empreses

Crèdit a empreses
11,0%
→ 10,6% el 2021

Recursos sota gestió

Fons d'inversió[1,4]
11,6%
→ 10,5% el 2021

Assegurances

Assegurances d'estalvi[1]
18,2%
→ 18,5% el 2021



[1] *Dades de novembre de 2022.*
[2] *S'hi inclou la contribució de la integració de Sa Nostra Vida durant el quart trimestre de 2022.*
[3] *Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Dada d'assegurances d'estalvi del sector, calculada a partir de l'evolució de total de les assegurances de vida.*
[4] *Perspectiva gestió d'actius.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Partim d'una posició privilegiada, amb elevades quotes de mercat, amb un lideratge indiscutible en banca i assegurances a Espanya **per continuar creixent**. Per aquest motiu, continuem millorant l'experiència de client dia rere dia.



>ESPANYA

Euromoney

Millor banc a Espanya 2022

Global Finance

Millor banc a Espanya el 2022

Millor banc a Europa Occidental el 2022

Millor banc en finançament sostenible a Espanya 2022

>PORTUGAL

Euromoney

Millor banc a Portugal 2022

The Banker

Banc de l'any a Portugal 2022

Cinc Estrelles

Premis Cinc Estrelles a les categories Simulador de Planificació Financera, Plans d'Estalvi per a la Jubilació i Banca

Selecções Reader's Digest

Marca bancària de més confiança a Portugal el 2022

Superbrands

Marca d'excel·lència el 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Experiència client

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són **tendències que estan canviant el comportament dels clients.**

L'Experiència de client és una de les prioritats del Pla Estratègic 2022-2024. En concret, la segona línia estratègica vol operar un model d'atenció eficient i adaptat a les preferències dels clients amb:



01. → Una plataforma de distribució **adaptada a cada perfil.**

↗ Vegeu "Model de negoci".

02. → **Propostes de valor específiques** per a cada col·lectiu.

↗ Vegeu "Model de negoci".

03. → Un model d'**assessorament únic.**

04. → Una **àmplia gamma de productes** basats en les experiències del client.

>ASSESSORAMENT ÚNIC

- Coneixement i **formació**
- Protocol de sistemàtica comercial **adaptats al client**
- Propostes d'**inversió socialment responsables**
- **Digitalització** per donar un més bon servei als clients
- Solucions **àmplies, diverses i personalitzades**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Experiències vitals del client per a persones físiques

Disposar de fàbriques en propietat i establir acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments **permet oferir al client la millor proposta de valor, d'una manera eficient.**

>BANCA DIÀRIA

Dia a Dia
Fer el dia a dia del client més fàcil i estar present de manera àgil i senzilla en qualsevol moment en què ens necessiti.

- **96.572 M€** → Facturació targetes **64.214 M€ el 2021**
- **593.241** → Punts de venda **713.243 el 2021**
- **7,2 M** → Clients de Bizum

Principals productes
- Comptes
- Pagaments
- Transferències
- Rebuts
- Targetes
- Donatius

Comercia Global Payments (20 % de participació) **#1 Mètodes de pagament**

CaixaBank Payments & Consumer

Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis: VISA, Pay, bizum, SAMSUNG pay

>ASSEGURANCES I PROTECCIÓ

Dormir tranquil
Ser al costat dels nostres clients per cuidar allò que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

- **10.208 M€** → Primes comercialitzades **11.294 M€ el 2021**[1]
- **5.179 M€** → Prestacions abonades **4.815 M€ el 2021**
- **> ~ 1.044.000** → Pòlisses *Mybox* comercialitzades **>985.000 el 2021**

Principals productes
- Assegurances de vida-risc
- Assegurances no-vida (salut, llar, auto, decessos...)
- Serveis de protecció de la llar i personals

VidaCaixa **#1 Assegurances de vida**

SegurCaixa Adeslas (49,9 % de participació) **#1 Assegurances de salut**

>FINANÇAMENT

Gaudir de la vida
Facilitar finançament al client per fer realitat les seves il·lusions i els seus projectes actuals i de futur.

- **>17.700** Operacions de *renting* de cotxes **>22.700 el 2021**
- **>356.500** Operacions a Wivai (canals digitals) **>155.000 el 2021**
- **1.016 M€** Microcrèdits i altres finances amb impacte social concedits **953 M€ el 2021**

Principals productes
- Préstecs hipotecaris
- Préstecs personals
- Préstecs al consum
- *Project Finance*
- Avals
- Línies de circulant
- Microcrèdits

CaixaBank Payments & Consumer · wivai · MicroBank

Acords amb fabricants per finançar i distribuir: SAMSUNG, MediaMarkt, ARVAL, YAMAHA, Direct

>ESTALVI A LLARG TERMINI

Pensar en el futur
Ajudar els nostres clients a planificar el seu estalvi i afrontar el futur amb total seguretat.

- **114.797 M€** → Recursos gestionats (assegurances i plans de pensions) **114.010 M€ el 2021**
- **136.614 M€** → Fons d'inversió, carteres i SICAV **141.687 M€ el 2021**

Principals productes
- Fons d'inversió
- Carteres gestionades
- *Unit linked*
- Rendes vitalícies
- Plans de pensions
- Assegurances d'estalvi
- Valors i altres instruments financers

VidaCaixa

CaixaBank Asset Management **#1 Fons d'inversió**

[1] *El 2021 inclou one-off positiu associat a la fusió.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Mesurament i gestió de l'experiència de client



L'Experiència de client és una de les prioritats del Pla Estratègic 2022-2024.

La segona línia estratègica del Pla Estratègic té en compte el desenvolupament d'un model d'atenció eficient i adaptat a les preferències dels clients, amb l'ambició d'aconseguir una experiència de client *best-in-class*.

Per fer-ho, CaixaBank ha implementat, com a eina estratègica de diferenciació, un nou i innovador model d'Experiència del Client al sector bancari.

Es basa en tres palanques que posen el client al centre: Escoltar, Comprendre i Actuar, per millorar de forma contínua la seva experiència.

Aquest model ha suposat un canvi cultural, tecnològic i de gestió de la veu del client a CaixaBank.

Escoltar

Model Net Promotor Score

Nou model d'escolta més personal, omnicanal i immediat (real time) després de la interacció feta pel client a través de l'oficina, l'app, el web, els caixers automàtics o el *contact center*.

Amb aquest model, el client ens dona la seva opinió d'una manera àgil i senzilla, a través del seu telèfon mòbil, per correu electrònic o per telèfon en el cas dels menys digitals.

Transformem el model tradicional d'escolta al client en banca, deixant enrere les enquestes periòdiques en diferit, on la resolució de les males experiències es demora dies o setmanes i provoca, de vegades, la pèrdua del client.

Comprendre

Analitzem

Utilitzem eines d'Intel·ligència Artificial per generar *insights* i interpretar els comentaris que rebem dels clients:

Els comentaris es classifiquen per tipologies utilitzant un model de *Natural Language Processing*.

Això ens permet gestionar amb més eficiència i efectivitat les diferents tipologies de clients i oferir solucions personalitzades, alhora que generem processos automatitzats de millores internes.

Actuar

Close the Loop

Activem la gestió "*Close the Loop*" amb clients insatisfets després de la seva visita a l'oficina o contacte amb el gestor.

La gestió del director de l'oficina és una segona oportunitat per aconseguir més clients promotors. És una experiència WOW!

Ens permet tancar el cicle de millora i interactuar individualment amb cada client (*inner loop*) o globalment (*outer loop*)

Els *insights* de valor que obtenim ens permeten generar Plans d'Acció o millora focalitzats en un atribut, un segment, un territori...

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

24.004.294

Enquestes enviades
10.034.005 el 2021



>CAIXABANK ESPANYA

64

Net promoter score Oficina (NPS) [1]
54,2 el 2021

NPS Oficina Retail
60,7

NPS Oficina Banca Privada
88,3

CTL Gestió
72,9 %

CTL Millora
4,1 p. p.

IE Empreses
86,5
87,4 el 2021

IE Institucions
92,4
93,3 el 2021

IE Corporacions
91,6
91,6 el 2021

>BPI PORTUGAL

IE Particulars
90,6
91,4 el 2021

IE Premier
87,1
88,6 el 2021

IE Empreses
84,8
85,6 el 2021



[1] *L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala del 0 al 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Comercialització transparent i responsable

>SOL·LICITUD DE REVISIÓ D'ANUNCIS O PROJECTES D'ANUNCI A AUTOCONTROL

6.015
6.611 el 2021

3.772
→ **Positius:**
no s'aprecien inconvenients en el contingut
4.060 el 2021

2.238
→ **Amb modificacions:**
s'ha recomanat introduir canvis en l'anunci
2.540 el 2021

5
→ **Negatius:**
s'ha desaconsellat la difusió de l'anunci
11 el 2021

La **Política Corporativa de Comunicació Comercial de CaixaBank**, actualitzada el novembre de 2022, recull una descripció detallada dels mecanismes i els controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària i desenvolupa tota la casuística i els requisits formals que ha de complir la publicitat del Grup CaixaBank.

L'activitat publicitària té un gran impacte en les expectatives de la clientela i en el procés de presa de decisions conseqüent, per això l'activitat publicitària que dugui a terme el Grup haurà de respectar en tot moment els principis següents:

- **Licitud:** respectant les condicions de licitud que estableixen la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, la Llei 3/1991, de 10 de gener, de competència deslleial, i altres normes d'aplicació general a l'activitat publicitària de productes i serveis.
- **Claredat:** facilitant-ne la comprensió del públic objectiu a la qual vagi dirigida, sense que generi dubtes o confusions.
- **Equilibri:** configurant el missatge publicitari en consideració a la complexitat del producte o servei i mitjà utilitzats.
- **Objectivitat i imparcialitat:** responent a criteris objectius que no continguin valoracions subjectives.
- **Transparència:** no induint a l'engany.

Així mateix, l'activitat publicitària haurà de respectar en tot cas la dignitat de les persones, els drets d'imatge i propietat intel·lectual de tercers i la imatge corporativa de cadascuna de les societats del Grup.

L'Entitat està adherida, de manera voluntària, a **Autocontrol**, l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>PROFESSIONALS CERTIFICATS

El coneixement sobre els productes i els serveis per part d'empleats és clau per garantir que la informació que es transmet als clients és clara i completa. La formació i sensibilització contribueixen a garantir un coneixement adequat dels productes i serveis per part dels empleats.

33.512
professionals certificats en MiFID II
32.088 el 2021

28.792
empleats certificats en LLEI CRÈDIT IMMOBILIARI
30.664 el 2021

30.440
empleats certificats en INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)
33.259 el 2021

>PRINCIPIS DE PRÉSTEC RESPONSABLE

En aquest punt, i tenint en compte la naturalesa de l'activitat de CaixaBank, adquireixen una importància especial els principis generals aplicables a la concessió de préstec responsable que es recullen a l'**Annex 6 de la Circular 5/2012 del Banc d'Espanya, de 27 de juny, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.** Especialment, per tal d'adequar els productes i serveis a les necessitats del client. En aquesta línia, la normativa interna amb reflex en la mateixa **Política Corporativa de Gestió del Risc de Crèdit** (actualitzada el febrer de 2023) recull de manera expressa el seguiment dels principis de préstec responsable en la concessió i seguiment de qualsevol mena de finançament.

Addicionalment, l'Entitat té plans d'incentius que incorporen barems de qualitat i bones pràctiques, procediments de governança i vigilància de productes, arxius digitals que garanteixen el manteniment i l'actualització de la documentació econòmica justificativa de l'anàlisi i l'estudi de les operacions, indicadors de seguiment i comunicacions internes que afavoreixen el compliment dels principis de préstec responsable a la xarxa comercial.

En aquest sentit, durant l'exercici 2022 s'ha dut a terme un curs normatiu adreçat a tots els empleats de CaixaBank sobre <transparencia en la comercialización de productos bancarios y servicios de pago>. **El curs incloïa una referència expressa als principis de préstec responsable.**

Aquest curs es va incloure com a obligatori per a l'accés al bonus dels empleats als quals afectava.

100 %
dels empleats d'empreses que operen com a bancs o establiments financers de crèdit del Grup a Espanya han fet el curs.

99,55 %
empleats que han superat el curs

Arran de l'entrada en vigor de l'Ordre ETD/699/2020, l'Entitat ha adaptat les mesures sobre solvència i requisits informatius addicionals (DTI).

Especialment, les adreçades a prevenir el sobreendeutament en la comercialització de crèdit *revolving*.

>PROJECTE DE CONTRACTES TRANSPARENTS

Des de 2018, CaixaBank impulsa un projecte d'aplicació d'un llenguatge jurídic clar als seus contractes amb clients. L'objectiu és afavorir la transparència en la comercialització i la comunicació dels seus productes. **Aquests nous contractes són més amables, més llegibles, més clars i més comprensibles**, cosa que es tradueix en més sensació de tranquil·litat i confiança entre els nostres clients. El nou format ja s'ha implantat a més de 30 contractes (33 documents en producció al tancament de 2022), els més habituals a l'oferta de banca de particulars de CaixaBank, com les targetes de crèdit, el compte corrent, la banca digital CaixaBankNow, el préstec al consum i diverses referències de la gamma *MyBox*. Aquests canvis no només han afectat el llenguatge jurídic, sinó que s'ha tingut en compte tot el procés de contractació, incloent-hi aspectes com el disseny i el suport de lectura que utilitza el client. En aquest sentit, la lectura digital té una rellevància especial, ja que, actualment, els clients revisen i signen els contractes majoritàriament a través de pantalles, ja siguin terminals de les oficines, ordinadors domèstics o telèfons mòbils. En el futur, l'Entitat té previst continuar estenent la implementació d'aquesta nova modalitat de contractes a l'oferta comercial tant de Banca de Particulars com de Banca Privada i Banca Premier.

Objectius projectes de contractes transparents

Transparència
Millorar la transparència en la signatura dels documents contractuals per part dels clients.

Claredat
Amb un llenguatge clar i comprensible.

Seguretat
I la seguretat jurídica del client i de l'Entitat.

Confiança
Que millori l'experiència del client i la seva confiança en el moment de les signatures.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diàleg amb clients

Es vol impulsar el diàleg actiu amb els clients, posar a la seva disposició els canals necessaris perquè puguin fer arribar les seves consultes i reclamacions i oferir-los una resposta àgil, personalitzada i de qualitat.

La veu del client es recull principalment a través de:

Model de mesurament de l'experiència client,

del qual es desprenen índexs que permeten mesurar la seva experiència i la qualitat del servei.

Vegeu "Mesurament i gestió de l'experiència del client".

L'índex global de reputació

és una eina de diàleg a través de la qual es recull l'opinió del client sobre temes específics i reputació.

Vegeu l'Índex Global de Reputació.

L'Estudi de Materialitat

és una eina estratègica per a la definició de l'estratègia de l'Entitat i del Pla Director de Sostenibilitat, que recull la veu dels principals *stakeholders*, entre els quals, els clients. Se sol·licita als clients la seva percepció i visió sobre els aspectes prioritaris per a CaixaBank pel que fa a impacte i sostenibilitat.

Vegeu l'Estudi de materialitat.

El *Contact Center Clients*

gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències que els clients i usuaris ens fan arribar a través dels canals habilitats per l'Entitat.

Vegeu *Contact Center Clients*.

El Servei d'Atenció al Client

són els principals canals que l'Entitat posa a disposició dels clients per atendre les seves consultes i reclamacions.

Vegeu "Servei d'atenció al client".



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Atenció al client

_*Contact Centers* Clients (CCC)

El servei de *Contact Center* gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències que els clients i els usuaris ens fan arribar a través dels canals que habilita l'Entitat: telèfon, WhatsApp, formulari web, correu electrònic, correu postal, xat, Twitter i comentaris *Apps*.

Durant aquest exercici, hem continuat treballant per potenciar la gestió integral dels contactes dels nostres clients, per evitar en la mesura del possible la derivació a canals presencials. El nostre objectiu primordial és millorar l'experiència del client. Per poder avaluar l'experiència i fer un seguiment continu que permeti incorporar millores, recollim l'opinió dels clients en finalitzar la trucada. La valoració d'aquestes enquestes d'opinió permet conformar l'índex NPS, el valor acumulat del qual el 2022 ha estat de 57,9, amb una taxa de resposta de 49,6.

Vegeu l'apartat Model de mesurament de l'experiència del client

En la mateixa línia estratègica de millora de l'experiència del client, s'han creat dos nous serveis durant el 2022: el servei telefònic al **client sènior** i el **servei d'atenció al telèfon fix de les oficines *Store***.

El servei al client sènior ofereix als clients un telèfon exclusiu, el 900 365 065, perquè els atenguin agents formats en Gerontologia, sense que els atengui abans un assistent virtual. Els clients sènior reben el mateix tracte si truquen a la línia genèrica ja existent. En total, s'han atès més de 500.000 trucades des de l'abril.

Vegeu l'apartat "Societat – Col·lectiu Sènior"

El servei d'atenció al telèfon fix de les oficines *Store* garanteix el servei telefònic a tots els nostres clients.

En un primer moment, s'atenen les trucades que fan els clients als telèfons fixos de les oficines des del *Contact Center*, gestionant els temes més operatius i remetent als gestors aquelles de caràcter comercial.

>DETALL DELS CONTACTES EL 2022

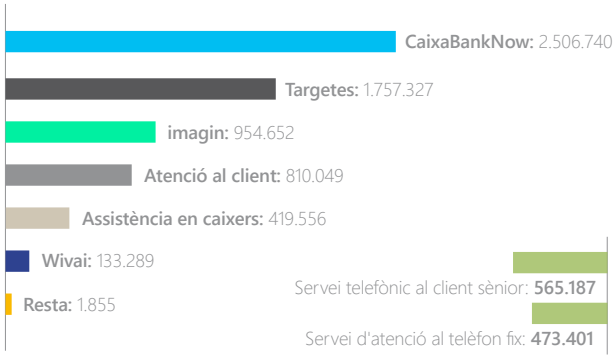


93 %
7.622.056
Telèfon

6 %
496.858
Escrit (carta, correu electrònic)

1 %
116.724
Xarxes socials

>MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC





8.235.638
d'interaccions en CCC durant el 2022.

-14 %
d'interaccions respecte al 2021.

Als serveis de Contact Center específics del BPI i de Consumer Finance s'han gestionat



996.238
BPI

1.185.926
Consumer Finance



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Servei d'Atenció al Client (SAC)

El SAC s'encarrega d'**atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients.** És un servei separat dels serveis comercials i actua amb independència de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients i reguladors i les millors pràctiques bancàries.

Reclamacions rebudes	2022	2021
	Total	Total
Servei d'Atenció al Client	306.548	239.347
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	6.875	3.720
Banc d'Espanya	6.381	3.363
Comissió Nacional del Mercat de Valors	265	183
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	229	174

Més informació a la Nota 42.2. "Serveis d'atenció al client", dels comptes anuals consolidats adjunts. Les reclamacions que es detallen aquí no recullen les que ha rebut Credifimo (109 el 2022 i 416 el 2021), amb un 32,7 % de resolució favorable per al client.

Després de la implementació d'un nou pla per a la modernització de la gestió de les reclamacions, s'ha aconseguit una gran reducció en els temps de resposta, cosa que fomenta la qualitat cap als nostres clients. Així mateix, i amb l'objectiu de mitigar o eliminar els possibles riscos jurídics, operacionals i de conducta, el SAC ha elaborat un compendi de propostes de millora que comporten una millor experiència dels nostres clients mitjançant una gestió preventiva de les reclamacions.

Així mateix, el Servei d'Atenció al Client participa activament en el procés d'aprovació de nous productes: hi aporta la seva experiència i vetlla per una millor qualitat dels serveis i productes que el banc ofereix als seus clients.

L'increment de reclamacions registrat l'any 2022 té el seu origen, en part, als nous criteris que han establert els òrgans judicials, quen ha provocat una reducció en les reclamacions relacionades amb operacions hipotecàries i un increment en les de passiu i targetes.

Finalment, destaca la reducció del temps mitjà de resolució, que se situa, el 2022, en 11 dies naturals.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

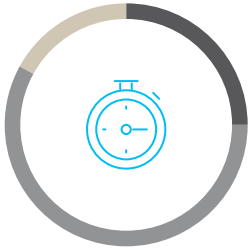
>DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC

>2022



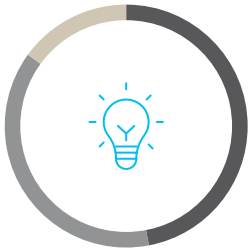
Tipologia de reclamació

- 22% Operacions d'actiu
- 23% Targetes i TPV
- 28% Operacions de passiu
- 3% Altres serveis
- 6% Assegurances i fons de pensions
- 6% Serveis de cobrament i pagament
- 11% Canal
- 1% Serveis d'inversió



Temps mitjà de resolució

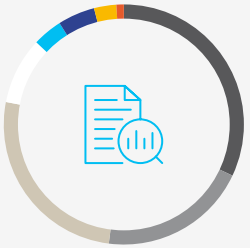
- 64% Menys de 10 dies
- 29% 10-30 dies
- 7 % Més de 30 dies



Resolució

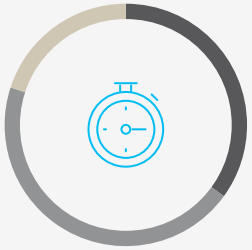
- 47% Favorables al reclamant
- 35% Favorables a l'Entitat
- 18% Altres (no admesa/sense pronunciament)

>2021



Tipologia de reclamació

- 32% Operacions d'actiu
- 20% Targetes i TPV
- 26% Operacions de passiu
- 9 % Altres serveis
- 4% Assegurances i fons de pensions
- 5% Serveis de cobrament i pagament
- 3% Canal
- 1% Serveis d'inversió



Temps mitjà de resolució

- 35% Menys de 10 dies
- 45% 10-30 dies
- 20% Més de 30 dies



Resolució

- 47% Favorables al reclamant
- 38% Favorables a l'Entitat
- 15% Altres (no admesa/sense pronunciament)

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_*Engagement* amb clients per promoure la sostenibilitat

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és **ser referent en sostenibilitat a Europa** i impulsar la transició sostenible de les empreses i la societat. Amb aquest objectiu, l'Entitat està desenvolupant serveis específics per promoure la sostenibilitat entre els seus clients.



01

CaixaBank **compta amb un servei d'assessorament ASG** (ESG *Advisory*) per ajudar el seus clients corporatius i institucionals en la seva estratègia i posicionament sostenible en diversos àmbits, cosa que impulsa l'alineament del client mitjançant un procés d'*engagement*. Durant el 2022, aquest servei ha atès 20 clients corporatius, sobre un total de 75 clients amb els quals ens havíem posat en contacte.



02

L'Entitat actua com a coordinador sostenible (*ESG Coordinator Sustainable Finance Lending*), amb una tasca d'assessorament ASG a clients corporatius en procés d'estructuració de solucions de finançament. El 2022, s'ha actuat com a coordinador sostenible en 13 operacions, sobre un total d'aproximadament 80 finançaments sindicats formalitzats.



03

Durant l'exercici 2022 CaixaBank **ha desenvolupat "la calculadora de petjada de carboni", una eina que compta amb la verificació per part d'AENOR** que permet a l'usuari calcular la seva petjada de carboni, saber la seva evolució i obtenir una sèrie de recomanacions sobre com reduir-la.

D'altra banda, Imagin ha integrat a la seva app una calculadora perquè els usuaris puguin mesurar la seva petjada de carboni.

El projecte se suma al conjunt d'iniciatives d'Imagin, a través d'ImaginPlanet.

Per cada nou usuari que calculi la seva petjada de carboni, Imagin compensarà 5 kg de CO_2 i contribuirà a aconseguir el seu compromís de 200 tones compensades el 2022.

↗ Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Imagin".



04

CaixaBank és pionera a disposar d'una **unitat especialitzada que ofereix als seus clients de Banca Privada** una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia i la inversió sostenible i d'impacte.

↗ Vegeu l'apartat "Model de creació de valor – Banca Privada".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ciberseguretat

La ciberseguretat és una de les prioritats de CaixaBank. Aquest any ha estat l'últim del **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació**, definit el 2020, que pretenia acompanyar la transformació digital de CaixaBank.

El Pla s'ha executat en un context complex, el de la COVID-19, la integració tecnològica amb Bankia, ciberatacs a tercers i el conflicte Rússia-Ucraïna, entre d'altres.

Tots aquests esdeveniments han provocat un increment de les ciberamenaces, en què destaquen: l'increment del frau, compromís a proveïdors tecnològics/crítics, denegació de Servei i *ransomware*, principalment.

Durant l'exercici 2022, amb l'objectiu de donar resposta a l'increment de ciberamenaces derivades de l'entorn, l'equip de CaixaBank, partint de la metodologia de revisió contínua de riscos i el monitoratge exhaustiu de les amenaces globals, ha anat reforçant els controls de prevenció, detecció i resposta i ha evitat que es materialitzin.

En l'àmbit de prevenció, cal destacar el reforç en temes de conscienciació, tant per a clients com per a tots els empleats del Grup CaixaBank.

Totes les nostres capacitats s'avaluen de manera contínua segons les millors pràctiques i *benchmarks* del sector, així com les diverses línies de defensa de l'entitat i altres tercers.

El 2023 començarà el **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** per als pròxims tres anys.





Inversió sostinguda en ciberseguretat (+60 M€ invertits en seguretat de la informació el 2022).

_Marc de govern

CaixaBank compta amb model corporatiu de seguretat de la informació fonamentat en un govern robust:

L'estratègia de Seguretat es reporta a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, que es tracta d'una comissió delegada del Consell d'Administració.

↗ Vegeu l'apartat "Govern Corporatiu".

L'estratègia la defineix l'àrea de Tecnologia i Seguretat de la Informació (que lidera la figura del CISO). L'evolució operativa la supervisen diversos comitès periòdics de primer nivell, com el Comitè de Seguretat de la Informació.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Comitè de Seguretat de la Informació

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisori per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació a nivell corporatiu, la presidència del qual recau en un membre del Comitè de Direcció i, la Secretaria, recau en el CISO corporatiu del Grup CaixaBank.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació en el Grup CaixaBank mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació, així com mitigar els riscos o debilitats identificades.

Addicionalment, a través del Comitè Global del Risc, es proporciona, de manera periòdica, informació als Òrgans de Govern.

_Política Corporativa de Seguretat de la Informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius sobre els quals s'hauran de basar les actuacions per implementar en l'àmbit de la seguretat de la informació.

El Comitè de Seguretat de la Informació revisa anualment aquesta Política. El Consell d'Administració l'actualitza bianualment.

La Política es va actualitzar el mes de desembre de 2022.

_Model corporatiu

El Grup CaixaBank ha afermat aquests últims mesos el model corporatiu de seguretat de la informació amb un equip qualificat distribuït per diverses localitzacions.

S'ha incrementat el nombre de persones dedicades internament a la ciberseguretat, i s'ha disminuït la ràtio d'externalització.

+80 empleats → dedicats a la seguretat del Grup.

+90 certificacions → (d'aquests empleats).

52 % → externalització

24 h / 7 dies → SOC extern[1]

_Entorn de control

_Les 3 línies de defensa

La primera línia, **Seguretat de la Informació**, s'encarrega d'implantar les polítiques, identificar i avaluar riscos, identificar debilitats de control i executar els plans d'acció.

La segona línia de defensa, **Control de Riscos No Financers**, és la responsable d'avaluar de manera periòdica i independent el risc en matèria de seguretat de la informació.

La tercera línia de defensa, **Auditoria Interna**, supervisa les dues anteriors. El resultat de les revisions d'Auditoria Interna dels últims 3 anys, amb unes 815 proves, indiquen una gran maduresa i control, ja que es cobreix un 99 % del marc NIST (marc de control de ciberseguretat reconegut).

_Certificacions

CaixaBank manté anualment certificacions en els processos de ciberseguretat.

Mantenim anualment certificacions reconegudes i de prestigi, com la certificació ISO 27001, en tots els nostres processos de ciberseguretat, i el CERT, que acredita el nostre equip CyberSOC 24x7 i ens permet cooperar activament amb altres CERT nacionals i internacionals.

>CERTIFICACIONS



[1] *Security Operations Center.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

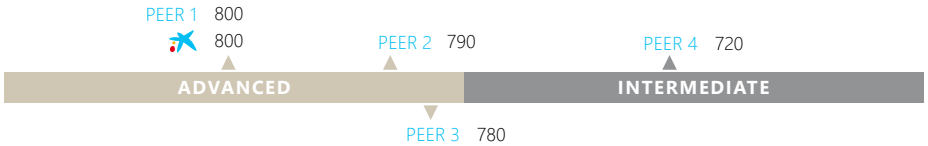
_Mesurament de capacitats

A més, CaixaBank participa en diversos exercicis en què es fan diverses proves que estableixen **mesuraments sobre determinades capacitats** en ciberseguretat. **Estem posicionats a les primeres posicions dins del sector bancari en l'àmbit nacional.**

>BENCHMARKS

	BITSIGHT[1]	CNPIC[2]	INCIBE[3]	DJSI[4]
CABK	800/900	9/10	4,6/5	97/100
PEERS	785/900	8,4/10	4,05/5	89/100

BITSIGHT[3]



[1] *Bitsight. Mitjana de les entitats financeres espanyoles*
[2] *CNPIC Informe de Ciberresiliència 2022*
[3] *INCIBE CyberEX Espanya 2022*
[4] *DJSI 2022. Information Security.*

_Revisió de la ciberseguretat per part de tercers externs

CaixaBank manté la seva proactivitat i defensa activa i segueix els principals *frameworks* de seguretat de la informació i posa a prova els seus sistemes per part de tercers. Cal destacar:

> **Els exercicis de RED TEAM** que fa basats en directrius de TIBER-EU (6 cada any)

6

Framework TIBER-E

Exercicis de Red Team l'any. Es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals que controlen tercers independents.

CaixaBank va ser la primera entitat espanyola financera (l'any 2020) a implementar un Programa de *Bug Bounty* (recompensa per errors) en col·laboració amb la plataforma de recompenses de *bugs* (*Yogosha*) i una plataforma *Premier Security Testing* basada en *Crowdsourcing* (*SynAck*).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Cultura de seguretat – Conscienciació de clients i empleats

El Grup CaixaBank continua potenciant la cultura de la seguretat tant en empleats com en clients. Amb aquest objectiu, durant el 2022 (alguns ja estaven implementats i s'han continuat desenvolupant) s'han dut a terme diversos programes de conscienciació especialitzats:

En particular, per augmentar la **conscienciació dels empleats** en relació amb la seguretat de la informació es compta amb:

- Campanyes de simulacres de *phishing* a tota la plantilla.
- Cursos de seguretat de la informació a tota la plantilla.
- El mes d'octubre de 2022, coincidint amb el mes de la conscienciació, **es va llançar una nova iniciativa de *gamificació*** que estarà vigent fins a finals de 2023. En què els empleats van adquirint *skills* a través del joc.
- Realització de formació específica en ciberseguretat al Consell d'Administració.
- Durant el 2022 s'ha dut a terme un ciberexercici (top table) al Comitè de Direcció.

INFOPROTECT.

Una marca que, des de 2015, integra totes les **iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.**

59 %
→ *0-Clickers* en campanya de *phishing*
33 % el 2021

12
→ Simulacres de *phishing* per empleat.
12 el 2021

99 %
→ Professionals que han fet el curs de seguretat el 2022
99 % el 2021

En particular, per **als clients**, cal destacar:

- CaixaBank *Protect News*, *newsletter* en què s'inclouen *tips* i consells per als clients.
- Avisos de seguretat en diversos mitjans, així com la presència a les xarxes socials.
- *Podcast* sobre ciberseguretat disponible per als clients (Gemma Nierga parla sobre ciberseguretat en 7 capítols).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Participació de CaixaBank en projectes europeus

CaixaBank és un dels bancs referents en temes d'innovació i ciberseguretat, i destaca en les seves aportacions en diversos projectes europeus en què col·labora amb grans empreses i institucions i finançament de la Unió Europea.

Trapeze
→ Millora de control de la privacitat de les dades de client en serveis financers per part dels usuaris finals.

Concordia
→ Centre de ciberseguretat paneuropeu x-sector.

Ensuresec
→ Millora de la seguretat de serveis d'e-commerce.

Infinitech
→ Controls basats en analítica de dades per avaluar el risc de seguretat i frau a l'entorn financer.

Rewire
→ Certificació de capacitats per als professionals que es dediquen a la ciberseguretat en l'àmbit financer Europeu.

Durant el 2022 s'ha invertit i participat en iniciatives per millorar la seguretat de la informació:

AI4CYBER

AI4CYBER
→ Aplicació d'IA per millorar la detecció d'anomalies i la protecció de la infraestructura.

ATLANTIS

ATLANTIS
→ Millora de la resposta i coordinació entre operadors d'infraestructures clau davant d'atacs o incidents a gran escala.

GREEN.DAT.AI

GREEN.DAT.AI
→ Millorar l'eficiència dels sistemes de Detecció del Frau amb eines de IA explicable.





07 Persones i cultura

- Cultura corporativa _ PÀG. 266
  - Model de Cultura i Lideratge _ PÀG. 267
  - Proposta de Valor per a l'empleat_ PÀG. 269
  - Noves maneres de treballar i transformació del model de desenvolupament _ PÀG. 269
- Diversitat i igualtat d'oportunitats_ PÀG. 270
  - Diversitat de gènere _ PÀG. 270
  - Diversitat funcional _ PÀG. 276
  - Diversitat generacional _ PÀG. 278
- Desenvolupament professional i compensació _ PÀG. 280
  - Desenvolupament de la potencial _ PÀG. 280
  - Compensació adequada i meritocràtica _ PÀG. 287
- Experiència de l'empleat_ PÀG. 290
  - Entorn Laboral _ PÀG. 291
  - Models de treball àgils i transversals _ PÀG. 292
  - Normes laborals i drets de la plantilla _ PÀG. 292
  - Pla d'igualtat_ PÀG. 293
  - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible _ PÀG. 296
- Diàleg amb empleats _ PÀG. 300
  - Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge _ PÀG. 300

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

El Grup CaixaBank és en una posició de lideratge i solidesa històrica; factors externs (com la disrupció digital, la crisi energètica i l'augment de la inflació) i interns (com la culminació de la fusió amb Bankia i el llançament del nou Pla Estratègic 2022-2024) suposen un gran repte que, entre d'altres, afecta la gestió de les persones. Per fer front a aquest context tan desafiant, no només és important potenciar noves maneres de treballar, més transversals i col·laboratives, sinó que també calen nous coneixements i habilitats.

Amb aquest objectiu, el Pla Estratègic 2022-2024 para atenció especialment en la cultura i en les persones, clau per arribar a aconseguir l'ambició del Grup CaixaBank de ser el Grup financer favorit per treballar-hi i, alhora, **comptar amb el millor talent per afrontar els reptes estratègics del Grup.**

Per aconseguir l'ambició del Grup, s'ha dissenyat un **Pla Director de Recursos Humans** que inclou les palanques següents:

Impulsar una **cultura d'equip** il·lusionant, compromesa, col·laborativa i àgil, d'empoderament i tolerància a l'error.

Promoure un **lideratge proper**, motivador, no jeràrquic i amb capacitats transformadores.

Oferir una **proposta de valor diferencial** a l'empleat.

Impulsar noves maneres de treballar, amb respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància.

Transformar la gestió del model de **desenvolupament de les persones:** més proactiu en la capacitació dels equips i amb atenció a les *skills* clau.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>ELS EMPLEATS DEL GRUP CAIXABANK A 31 DE DESEMBRE DE 2022

Grup CaixaBank

44.625 Empleats

56,5% Dones
43,5% Homes

5.628 Directius
7.996 Càrrecs intermedis
31.001 Resta d'empleats

Contractes indefinits 99,5%
Edat mitjana 45,8 anys
Antiguitat mitjana 17,9 anys

CaixaBank, S.A.

36.089 Empleats

57,5 % Dones
42,5 % Homes

5.015 Directius
6.796 Càrrecs intermedis
24.278 Resta d'empleats

Contractes indefinits 99,7%
Edat mitjana 45,8 anys
Antiguitat mitjana 18,9 anys

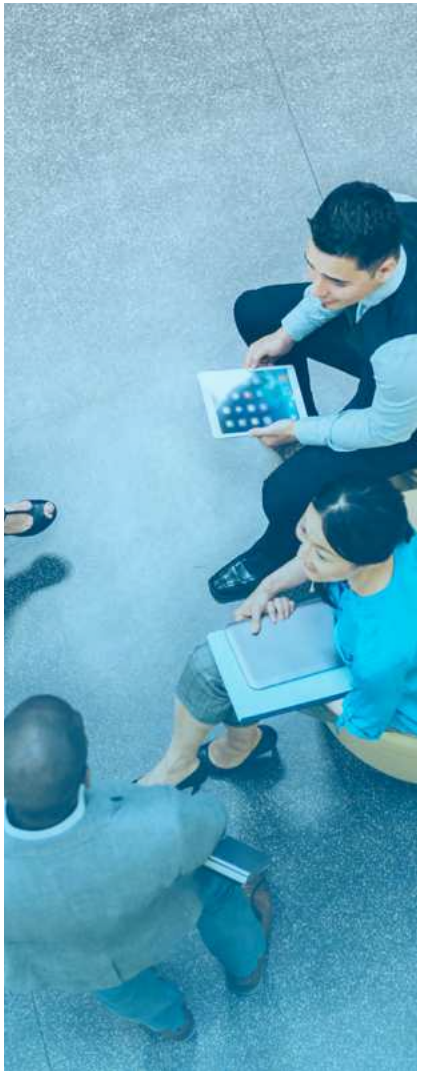
BPI, S.A.

4.387 Empleats

56,9% Dones
43,1% Homes

296 Directius
613 Càrrecs intermedis
3.478 Resta d'empleats

Contractes indefinits 99,4%
Edat mitjana 46,7 anys
Antiguitat mitjana 19,8 anys



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA DEL GRUP CAIXABANK

Espanya	39.825
Portugal	4.570
Àfrica	38
Algèria	3
Egipte	3
Marroc	29
Sud-àfrica	3
Amèrica del Nord	8
Canadà	2
Estats Units	6
Amèrica del Sud	12
Brasil	3
Xile	3
Colòmbia	3
Perú	3
Àsia	20
Xina	8
Unió dels Emirats Àrabs	4
Índia	4
Singapur	4
Resta d'Europa	150
Alemanya	18
França	23
Gran Bretanya	25
Itàlia	10
Bèlgica	1
Luxemburg	31
Polònia	21
Suïssa	17
Turquia	4
Oceania	2
Austràlia	2



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Cultura Corporativa

La Cultura forma part de **la nostra personalitat com a organització**, i és un dels pilars clau per a la implantació de la nostra estratègia, basada en el concepte ***Som CaixaBank*** que, alhora, incorpora 3 eixos:

Les persones, el primer

- **Compromesos:** impulsem accions amb impacte positiu en les persones i la societat.
- **Propers:** escoltem i acompanyem cada persona i aportem solucions a les seves necessitats actuals i futures.
- **Responsables i exigents:** actuem amb excel·lència, rigor i autonomia per aportar valor als altres.
- **Honestos i transparents:** generem confiança sent íntegres, honrats i coherents.

La col·laboració, la nostra força

- **Col·laboradors:** pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.

L'agilitat, la nostra actitud

- **Àgils i innovadors:** promovem el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Model de Cultura i Lideratge

Per alinear els comportaments a la realitat canviant, durant l'any 2022, s'ha **evolucionat el Model de Cultura i Lideratge** per acompanyar el nou Pla Estratègic i reforçar, així, el compromís de les persones en un entorn de canvi exponencial.

Els **objectius del model de Cultura i Lideratge** són:

> Impulsar una cultura d'equip compromesa amb el nostre propòsit i orgullosa de treballar al Grup CaixaBank.

> Reforçar el coneixement dels atributs i comportaments de la Cultura corporativa.

> Promoure un lideratge proper, motivador, no jeràrquic i amb capacitats transformadores.

Mitjançant un total de **sis palanques o pilars bàsics**, s'impulsa l'evolució de la Cultura i el Lideratge, es transmet i s'involucren tots els professionals en la integració dels comportaments ***Som CaixaBank***.



Escolta activa

> Realització de l'Estudi de Compromís 2022 a tota la plantilla, en què es mesura el Compromís i la Cultura i el Lideratge.

> Pla d'acció global centrat en Xarxa i Serveis Centrals per millorar l'Experiència de l'Empleat.

Veure'n més detalls en Estudi de Compromís i Pla d'Acció.

Comunicació

> Difusió del model de Cultura i Lideratge a l'estructura directiva. Convenció de Directius.

> Pla de comunicació per divulgar els atributs de la Cultura i del Model de Lideratge a tota la plantilla i impulsar, així, la integració Cultural.

Desenvolupament directiu

> Programa Liderant Líders per a directius de la Xarxa, en què la Direcció de Recursos Humans transmet els aspectes més destacats del Model de Cultura i Lideratge.

> Programes de desenvolupament (PROA, C1, Programes d'Autoformació Directiva...) amb èmfasi en el desenvolupament de competències per al lideratge d'equips partint dels valors i atributs de la Cultura CaixaBank.

> CaixaBank *Talks*: Xerrades en directe, presencials i en línia, sobre temes de Cultura i Lideratge.

Formació

> Elaboració i disseny de la formació en Cultura Comercial per a Directius.

> Formació en Cultura per a noves incorporacions.

Proposta de valor empleat

> Revisió de la Proposta de valor de l'empleat per fomentar l'atracció del millor talent i establir una relació compromesa amb les nostres persones col·laboradores.

Ambaixadors

> *Trainers* de cultura (formació interna). Agents de transformació que contribueixen a difondre la Cultura Som CaixaBank a tots els professionals i recollir-ne el *feedback*.

> HRBPs i DRRHH territoris.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Accions del Model

El model de Cultura i Lideratge es palanqueja en accions adreçades a:

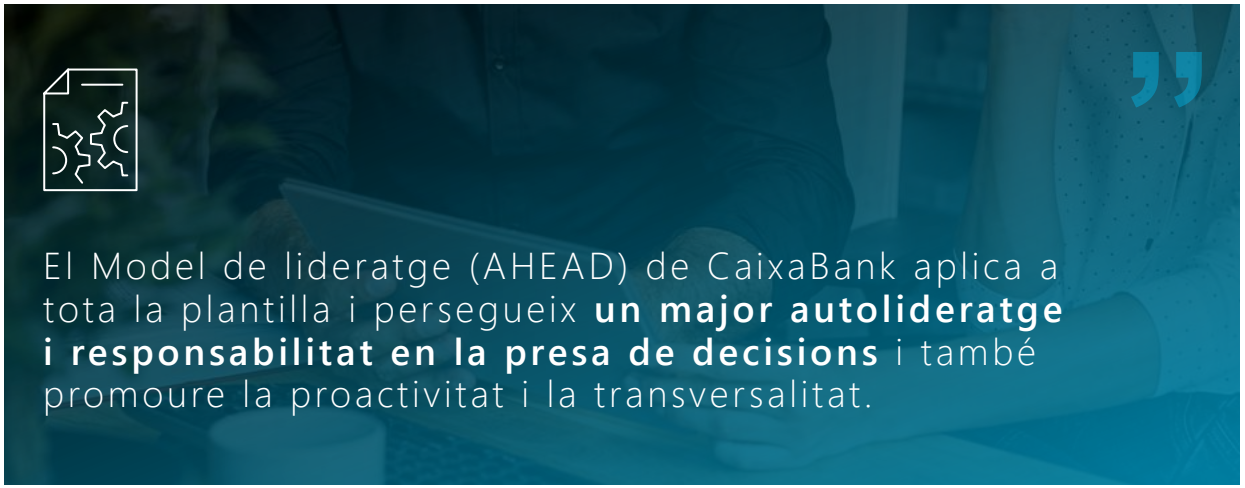
> ***Trainers* de Cultura**. Per a aquest col·lectiu es llancen accions per empoderar-los i dotar-los d'eines perquè siguin agents de transformació i que contribueixin a encomanar la Cultura Som CaixaBank a tots els professionals i recollir-ne el *feedback*.

> **Tota la plantilla**, es llancen accions per fomentar el coneixement de la Cultura Som CaixaBank i els comportaments que hi estan associats per tal d'afavorir la integració cultural i l'orgull de pertinença. Amb especial atenció als **Directius**, per convertir-los en líders transformadors, referents i impulsors de la Cultura Som CaixaBank i del Model de Lideratge AHEAD.

_Model de lideratge (AHEAD)

Un Model de Lideratge en què **tots els empleats som líders en el nostre àmbit d'influència.**







01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Proposta de Valor per a l'empleat

S'està desenvolupant la ***Proposta de Valor* a l'empleat** i ajustant-la al Model de Cultura i Lideratge per tal d'augmentar el compromís i la marca ocupadora per ser el millor Grup Financer en el qual treballar.



>ELS QUATRE PILARS DE LA PVE

Generem impacte

Transformem la **societat** amb accions **responsables i sostenibles** que generen valor afegit en les persones i en l'entorn d'acord amb el nostre **propòsit**.

Creixem

Impulsem el **desenvolupament** professional a curt, mitjà i llarg termini en el Grup CaixaBank i facilitem **entorns diversos, inclusius i saludables.**

Som equip

Promovem la **confiança** i la **col·laboració** entre els professionals mitjançant la implementació de models de **treball flexibles** i **projectes transversals.**

Innovem

Fomentem l'**agilitat** i la **digitalització, cosa que empodera** els professionals per afrontar els problemes amb solucions de **qualitat**.

_Noves formes de treballar i transformació del model de desenvolupament

Aquesta nova mirada, juntament amb la tendència cap a un **model de treball flexible** que exigeix la gestió d'equips deslocalitzats, també ha provocat un canvi de paradigma pel que fa al desenvolupament de l'empleat. En aquest sentit, el nou concepte de rols i habilitats ***"Development by Skills"***, en què l'empleat es fa responsable del seu propi desenvolupament de carrera, anirà en la línia dels comportaments que quedin emmarcats en els actuals atributs de la Cultura CaixaBank i del Model de Lideratge.

↗ Vegeu l'apartat "Models de treballs àgils i transversals".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromesa i treballa per **fomentar la diversitat en totes les seves dimensions** com a part de la cultura corporativa, mitjançant la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.

Per fer-ho, compta amb un **marc sòlid de polítiques efectives** que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la paritat en la contractació, la formació i el desenvolupament professional, fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació i reforçant una cultura inclusiva segons els principis que es recullen al Manifest de Diversitat.

CaixaBank Wengage

El programa *Wengage*, **basat en la meritocràcia, l'accés en igualtat d'oportunitats, la participación i la inclusió,** fomenta la diversitat de gènere, funcional i generacional.

Per abordar els reptes que se'ns plantegen com a organització en els pròxims anys, serà clau tenir una plantilla formada per persones diverses, empoderades i compromeses que desenvolupin tot el seu potencial i talent mitjançant la igualtat d'oportunitats i la meritocràcia.

El nou **Pla de Diversitat i Inclusió 2022-2024** té quatre grans reptes, a partir dels quals s'exposen totes les iniciatives de diversitat i inclusió desenvolupades durant l'any 2022:

- Consolidar la diversitat de gènere en posicions directives i predirectives i continuar impulsant el lideratge femení a l'organització, amb èmfasi a l'Alta Direcció.

41,8 %

Dones en posicions directives (a partir de subdirecció d'oficina gran) per a CaixaBank, S.A.

- Reforçar una cultura inclusiva i diversa (més enllà del gènere) i assegurar la igualtat retributiva de totes les persones de l'Entitat.
- Ser l'entitat financera de referència en diversitat i inclusió per als clients/es i segments de negoci.
- Continuar fomentant la diversitat i la igualtat d'oportunitats en la societat a través d'accions de sensibilització i aliances estratègiques.

_Diversitat de gènere

Internament, el programa de diversitat de gènere persegueix incrementar la representativitat de la dona en posicions directives, divulgar el valor de la diversitat i sensibilitzar en els biaixos i estereotips de gènere. Les iniciatives principals que s'han implementat són:

_Reforçar el rol de les dones a l'entitat

- **Programa de *Mentoring* femení.**
- **AED (Associació Espanyola de Directius) i *Lead Mentoring* Dones Directives by CaixaBank** Tancament de la 2a edició del programa *online* per impulsar el lideratge femení a través d'un programa de *Mentoring* femení entre les grans empreses espanyoles. (60 participants en el programa 2021-2022).
- **Programa de *Mentoring Closingap*** *Mentoring* creuat adreçat a dones de les organitzacions que formen part de l'aliança *Closingap*. Es tracta d'una plataforma de referència en l'anàlisi del cost econòmic i social de les bretxes de gènere i de l'impacte de les iniciatives per reduir-lo.
- **III *Global Mentoring Walk* Madrid,** trobada de dones líders emergents amb referents d'àmplia trajectòria (180 participants).
- **Comitè Assessor Diversitat.** Creació d'un nou òrgan extern que té com a objectiu assessorar CaixaBank en les seves decisions estratègiques en l'àmbit de la diversitat i la inclusió, aportant noves perspectives a partir de la seva experiència i coneixement. El Comitè Assessor de Diversitat es reuneix amb una freqüència quadrimestral i el formen 5 membres de diversos sectors empresarials.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

5

_Contribuir des dels processos de Recursos Humans

- Consolidació de les **ternes en els processos de promoció interna.**
- **Foment i comunicació de les mesures de conciliació laboral** com una palanca clau per assegurar la igualtat de gènere.
- Pla acompanyament família: accions desenvolupades per empoderar els empleats amb fills i fomentar la corresponsabilitat:
  - Obertura de **sales de lactància** en edificis corporatius.
  - **Nou taller en línia "Benvinguts papes i mames!",** dins del programa "Som Saludables". Un taller creat per acompanyar els professionals que es reincorporen a l'entorn laboral després d'un permís de naixement, adopció o acollida.
- **Comunicació de violència de gènere:**
  - Elaboració i difusió d'un recopilatori de drets laborals reconeguts a les **víctimes de violència de gènere.**
  - **Bústia centralitzada i confidencial** perquè les dones que puguin ser víctimes de violència de gènere tinguin la possibilitat de comunicar la seva situació i, des de l'Entitat, se'n pugui gestionar la sol·licitud, reconeixent la seva condició i posant a la seva disposició tots els drets i les mesures legalment i internament existents.
- Estudi de la **trajectòria professional** per identificar diferències entre homes i dones i plantejar accions per reduir la bretxa de gènere.
- Desenvolupament de **l'anàlisi d'igualtat salarial entre homes i dones.**

_Involucrar i sensibilitzar totes les persones

- **Formació en biaixos inconscients:** contingut en línia disponible a la plataforma *PeopleNow* per contribuir a detectar i minimitzar biaixos inconscients (opinions i comportaments no inclusius) i disposar d'eines per evitar-los. S'han fet dos mòduls exclusius per a professionals de Recursos Humans.
- **Cursos sobre diversitat i inclusió a Virtaula.Next disponibles per a tota la plantilla.**
- **Difusió interna de la Guia de comunicació igualitària,** una proposta per promoure una comunicació més empàtica i igualitària a l'Entitat i cap als clients.
- **CaixaBank *Talks* intern:** Entrenar la nostra mentalitat: lliure de biaixos per ser més inclusius amb més de 1.100 participants en directe.
- **CaixaBank *Corporate Ambassador de Sport & Corporate Hackaton*.**
- **Trobades trimestrals dels Agents d'Igualtat** de cadascuna de les Direccions Territorials.

_Visualitzar la diversitat

- Publicació del nou **Portal de *Wengage* a PeopleNow,** amb continguts exclusius i segmentats segons les diversitats i àmbits d'actuació.
- Creació d'un **nou canal de notícies a PeopleNow.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Externament, es vol contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat i la igualtat d'oportunitats a la societat; els esforços se centren en tres àmbits:

_Lideratge i emprenedoria

- Organització de la 6ª edició del **Premi Dona Empresària** i col·laboració amb el premi internacional IWEC de suport a les dones emprenedores. És un reconeixement que fa l'Entitat des de fa sis anys a l'excel·lència professional i empresarial de dones amb una trajectòria de lideratge destacada en el món empresarial a Espanya.
- **IWEC *Annual Conference***, *"Connecting Women Businesses Globally: The Transformational Power of Women's Leadership"*. CaixaBank com a Founding Sponsor, juntament amb IESE.
- **Premi A dona professional autònoma.** 2ª edició del premi que reconeix el lideratge i el talent de dones professionals autònomes espanyoles.
- ***CLOSINGAP Women for a Health Economy***, adhesió a la plataforma de referència en l'anàlisi del cost econòmic i social de les bretxes de gènere i de l'impacte de les iniciatives per reduir-lo.
- Impuls de l'**empoderament de la dona al món rural,** amb:
  - **La renovació de l'adhesió a aliances estratègiques** amb les principals associacions que donen suport a la dona en l'àmbit rural: FADEMUR (Federació d'Associacions de Dones Rurals), AFAMMER (Associació de Famílies i Dones Rurals) i Cooperatives Agroalimentàries d'Espanya.
  - La 3ª convocatòria del Premi Càtedra AgroBank, **dona, empresa i medi rural** , en què es premia el millor treball de final de màster de dones **(Universitat de Castella-la Mancha).**
  - **La presència en esdeveniments del sector:** Jornades del Medi Rural i Premis d'Excel·lència a la innovació de dones rurals.

_Innovació i educació

- **Premis *WONNOW.*** 5ª edició dels premis que reconeixen l'excel·lència acadèmica i el talent d'estudiants de graus STEM (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques), amb 975 candidates inscrites.
- Participació a **#ChicasImparables** de 50&50 i IE *Business School*.

_Esport

- Suport a l'esport femení a través dels patrocinis a les seleccions espanyoles femenines de futbol i de bàsquet i d'altres esdeveniments esportius.

_Comunicació

- **Mes europeu de la Diversitat:** organitzat a través de la Comissió Europea i les 26 organitzacions que promouen el *Xàrter* a la Unió Europea, amb més de 12.000 empreses signants a Europa i 1.195 a Espanya. Els objectius són:
  - celebrar i promoure la diversitat i la inclusió,
  - augmentar la consciència sobre els seus beneficis i
  - motivar les empreses i entitats perquè visibilitzen les seves accions i el seu compromís.
- **Esdeveniments de diversitat** a totes les Direccions territorials, **a ImaginCafè i a CaixaBank *Talks* per a clients**, amb més de **700 assistents.**
- **Setmana de la Igualtat:** amb l'organització d'activitats per a tota la societat per celebrar el Dia Internacional de la Dona Treballadora (8 de març).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Per tota aquesta **gestió efectuada en matèria de diversitat,** CaixaBank:

>RECONEIXEMENTS

→ Ha estat inclosa per cinquè any consecutiu en el **Bloomberg *Gender Equality Index***, l'índex internacional que reconeix l'esforç en transparència, per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial, i s'ha posicionat entre les cinc primeres empreses del món.

→ CaixaBank també ha tornat a entrar a l'índex de Diversitat de Gènere de l'associació ***European Women on Boards*** **(EWoB)** , així com al rànquing internacional d'igualtat de gènere de **Equileap.**

→ A més a més, l'any 2022 CaixaBank ha renovat per dotzè any consecutiu el **Certificat Empresa Familiarment Responsable (EFR)** i s'ha mantingut en el **Nivell d'Excel·lència A** en la certificació. Aquest certificat l'atorga la Fundació MásFamilia en reconeixement del foment de l'equilibri entre empresa, feina i família a través de la implantació de polítiques i mesures que l'avalin.

→ A aquests reconeixements, cal afegir-hi **el distintiu DIE d'igualtat a l'empresa.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CaixaBank també està adherida a **principis nacionals i internacionals de foment de la diversitat:**

>ADHESIONS

→ Adhesió al Codi de Bones Pràctiques per a la **gestió del Talent i la Millora de la competitivitat** de l'Empresa.

→ Iniciativa de l'ONU Dones i al **Pacte Mundial de les Nacions Unides** pel qual assumeix el compromís públic d'alinear les seves polítiques per fer **avançar la igualtat de gènere**.

→ Adhesió a la nova iniciativa del **Pacte Mundial de les Nacions Unides** per accelerar la representació i el lideratge de les dones a l'empresa.

→ Adhesió a l'Aliança STEAM pel talent femení "Nenes a peu de ciència" del Ministeri d'Educació i Formació Professional, **per fomentar les vacances científiques per a nenes i joves**.

→ Acord Voluntari amb l'Institut de la Dona, que promou una **representativitat més important de la dona en posicions directives** . Iniciativa que vol afavorir una participació equilibrada de dones i homes en la presa de decisions de l'àmbit empresarial i econòmic.

→ Xàrter de la diversitat signat el 2011, que representa un **compromís voluntari que es promou a nivell europeu** per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.

→ Adhesió a l'Aliança CEO per la Diversitat, primera aliança europea que **uneix els CEOS al voltant de la innovació en diversitat, equitat i inclusió**. Aquesta aliança neix l'any 2019 i està promoguda per la fundació CEOE i la Fundació Adecco; el 2021 té 75 empreses.



Aliança Closingap

→ Adhesió a aquesta **aliança d'empreses que actua com a clúster de referència**, en col·laboració estreta entre els sectors públic i privat, i que analitza el cost d'oportunitat econòmic i social de les bretxes de gènere.

↗ Més informació.

Diversity Leading Company

→ Des del 2022, a CaixaBank disposem del segell de ***Diversity Leading Company***, **un reconeixement d'Equipos & Talento** pel nostre compromís amb el lideratge i el talent femení i l'impuls i la gestió de la diversitat.

↗ Més informació.

Xarxa Empresarial REDI

→ A CaixaBank, des del maig del 2022, estem adherits a REDI, l'associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un **ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGTBI** en l'entorn laboral.

↗ Més informació.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per sexes

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homes	22.128	19.413	18.303	15.347	1.916	1.892
Dones	27.634	25.212	23.299	20.742	2.546	2.495
Total	49.762	44.625	41.602	36.089	4.462	4.387

Nre. d'empleats per tipologia de contracte i sexe

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homes	22.056	19.264	26	51	46	98
Dones	27.551	25.051	27	53	56	108
Total	49.607	44.315	53	104	102	206

Nre. d'incorporacions per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homes	77	496	16	138	21	58
Dones	95	453	26	118	40	55
Total	172	949	42	256	61	113

Nre. d'acomiadaments per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homes	43	56	27	38	3	1
Dones	39	57	26	39	3	2
Total	82	113	53	77	6	3

La rotació calculada partint dels acomiadaments sobre la plantilla mitjana (sense incloure-hi el pla de reestructuració i les desvinculacions voluntàries) és del 0,25 % (0,21% a CaixaBank, S.A.). La rotació voluntària és del 0,71% (0,25 % a CaixaBank, S.A.).

↗ Vegeu-ne més detalls a l'apartat: Pla de Reestructuració i Acord Laboral.

Remuneracions mitjanes per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homes	71.872	75.368	75.579	79.846	43.073	46.638
Dones	59.082	62.534	62.510	66.453	33.150	35.581
Total	64.754	68.109	68.244	72.140	37.411	40.349

Remuneracions mitjanes per categoria professional i sexe

Grup CaixaBank	Directius		Càrrecs intermedis		Resta d'empleats	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homes	109.265	122.809	81.546	86.399	56.331	58.581
Dones	91.797	101.737	72.325	77.223	51.888	54.709
Total	102.604	114.432	76.749	81.676	53.650	56.222

Remuneració mitjana dels consellers per sexe - CaixaBank, S.A.[1] (en milers d'euros)

	2021	2022
Homes	143	173
Dones	143	197
Total	143	182

[1] *No inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.*

>BRETXA SALARIAL DE GÈNERE

La comparativa de remuneracions calculada com a mitjana d'homes menys la mitjana de dones sobre la mitjana de remuneració dels homes és del 17,0 % (17,8 % el 2021).

Bretxa salarial[1]

	Grup CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2021	1,2	0,7	2,7
2022	1,1	0,7	2,4

Mesures que mitiguen la convergència salarial

→ El Grup CaixaBank se serveix de polítiques de gestió retributiva que inclouen criteris de reducció de bretxa salarial, tant en la transmissió i aplicació de les directrius per a la gestió retributiva com en l'àmbit del procés de cobertura de posicions directives.

La visió de gènere s'avalua en totes les posicions analitzades i se segueix de manera activa l'evolució del nombre de dones en posicions directives.

↗ *Vegeu la revisió del criteri de càlcul de 2021 a "Criteris i abast de l'Informe".*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diversitat funcional

El programa de diversitat funcional es basa en el **respecte envers les persones**, les seves diferències i capacitats, l'accés en igualtat d'oportunitats i la no discriminació.

Entre les mesures de la Política inclusiva hi ha una avaluació específica de cada lloc de treball al qual s'incorpora una persona amb discapacitat per garantir que està adaptat a les seves necessitats, així com diversos permisos i mesures perquè els empleats que s'acullen al protocol puguin atendre qualsevol necessitat mèdica relacionada amb la seva discapacitat i disposin, a l'entorn laboral, dels mitjans necessaris per dur a terme la seva feina, com ara llenguatge de signes, *braille*, mitjans de comunicació accessibles o, fins i tot, si la discapacitat ho requereix, l'accés amb animals d'assistència.

>PRINCIPIS

No discriminació

Inclusió

Reconeixement de les **capacitats, dels mèrits i de les habilitats**

Lluita contra els **estereotips, els prejudicis**

Foment d'**actituds receptives**

Accessibilitat

>COMPROMISOS EN L'OCUPACIÓ I LA SELECCIÓ DE PERSONES

- Promoure la inclusió i integració de la plantilla amb diversitat funcional.
- Impulsar la contractació de persones amb discapacitat a l'Entitat.
- Fomentar la inclusió laboral de les persones amb diversitat funcional a la societat, mitjançant aliances estratègiques amb fundacions i associacions.



Política inclusiva de persones amb discapacitat.

Des del mes de gener de 2020, CaixaBank té una Política inclusiva de les persones amb discapacitat, que es va acordar amb la representació laboral dels treballadors. Els seus principis i compromisos estan orientats al respecte cap a les persones amb diversitat funcional i a afavorir-ne la integració a l'Entitat en les mateixes condicions que la resta de la plantilla, i establir una sèrie de beneficis socials.

578 Treballadors amb discapacitat

→ 588 el 2021

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Internament, es presenten els objectius i les principals iniciatives implementades següents:

A CaixaBank estem profundament **compromesos amb la diversitat funcional, la igualtat d'oportunitats i el talent**: prioritzem el respecte a les persones, les seves diferències i capacitats i garantim la no discriminació.

Nou Pla de Diversitat Funcional 2022-2024, que impulsa dos objectius:

> Inclusió i integració total de les persones amb discapacitat a CaixaBank millorant la seva experiència a l'Entitat.

> Sensibilització a tota l'organització sobre la diversitat funcional.

_Objectiu d'inclusió i integració de les persones amb discapacitat

> **Nou servei d'orientació i assessorament sobre discapacitat i dependència** per a empleats i familiars de primer grau.

> **Pla Família de Fundació Adecco**, programa per a fills de treballadors amb discapacitat (igual al 33 % o superior) per fomentar competències i habilitats i, així, millorar la seva autonomia i les seves possibilitats d'incorporació al mercat laboral.

> Col·laboració amb entitats com ara **Incorpora** per identificar professionals amb discapacitat i integrar-los a la plantilla CaixaBank.

> **Incorporació de dos professionals amb TEA (**trastorn de l'espectre autista) per a projectes de revisió de programa.

_Objectiu de sensibilització a tota l'organització sobre la discapacitat

> **Nou *Wengage Diversity*.** Creació d'una secció sobre diversitat funcional per donar visibilitat al col·lectiu i compartir informació rellevant. Aglutina tots els serveis i projectes relacionats amb la discapacitat.

> **Formació en diversitat funcional per a tota la plantilla.**

A **nivell extern**, s'impulsa la visibilitat i l'acompanyament i es fomenta la inclusió laboral de les persones amb discapacitat. Algunes de les iniciatives que s'han dut a terme són:

_Foment de l'ocupació i compromís amb la societat

> Col·laboració en el **Repte 8M de la Fundació Eurofirms**, que té com a objectiu incorporar 1.000 dones amb discapacitat en un any al mercat laboral.

> Finançament d'un **curs pioner de Specialisterne sobre orientació laboral per a joves amb TEA.**

> Finançament de **beques per a joves amb discapacitat**, de la mà de la Fundació Randstad i la Fundació Prevent.

> Contractació de serveis a **Centres Especials de Treball** per fomentar la inclusió laboral i el desenvolupament professional de les persones amb diversitat funcional.

> **Donacions a entitats** que promouen la inclusió laboral de persones amb discapacitat.

_Serveis adaptats a clients amb diversitat funcional

> **Pàgina web amb nivell d'accessibilitat AA** (d'acord amb les Directrius d'Accessibilitat per al Contingut Web).

> **Oficines adaptades** amb rampes d'accés o elevadors, i també accessibilitat als caixers, basada en el programa Apsis4All.

_Suport a l'esport adaptat

> **Patrocini al Comitè Paralímpic Espanyol (CPE)** sorgit del compromís amb la diversitat i la inclusió en l'esport.

> **Suport a l'equip Paralímpic Espanyol**, un compromís amb els esportistes i amb els seus valors d'esforç, sacrifici i constància i creació i impuls d'**#INCONFORMISTESDELESPORT.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diversitat generacional

El programa de diversitat generacional parteix del diagnòstic de situació a l'Entitat, en què s'analitzen l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals. Davant de l'envelliment de la població en general i de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversitat generacional serà un factor clau que caldrà gestionar a la nostra organització per potenciar sinergies entre generacions i tractar les necessitats i expectatives diferents de cada etapa. Els objectius són:

- Integrar la diversitat generacional dins de l'estratègia corporativa i l'experiència de l'empleat.
- Anticipar-nos a la problemàtica derivada de l'envelliment de la plantilla.
- Identificar accions que millorin la convivència de les diverses generacions a l'organització.
- Aprofitar el coneixement de cada generació per potenciar i acompanyar l'estratègia de l'Entitat.

Cada generació aporta diversos aprenentatges, coneixements i intuïcions. Per això, **internament, s'aposta pels equips mixtos per impulsar el valor de la diversitat generacional.**

Algunes de les iniciatives i accions que s'han desenvolupat durant l'any 2022 són:

- **Programa Som Saludables** amb visió generacional. Aquest programa incorpora: continguts i articles d'interès, tallers, *webinars*, reptes i rutines saludables.
- **Pla de Formació continuada** per promoure l'ocupabilitat de les persones durant la seva trajectòria professional.
- **Mòdul de gestió d'equips diversos** perquè els equips directius integrin i cohesionin equips i persones de manera inclusiva.
- **Sensibilització a tota la plantilla** per combatre els prejudicis i eliminar les etiquetes que s'han imposat a cada generació.
- **Programa *BUDDY* GENERACcionant** per assegurar la transmissió de coneixements i de la cultura.

Externament, s'ofereix una proposta de valor enfocada a cada col·lectiu i es participa en esdeveniments i fòrums per impulsar el talent sènior i donar-li la visibilitat social que li correspon.



- **CaixaBank Sèniors.** Formació en gerontologia a consellers sènior de CaixaBank i creació de la figura del gestor sènior, per augmentar la confiança dels clients de més de 65 anys amb l'entitat, i acompanyar els que no s'han adaptat al procés de transformació digital.

↗ Vegeu l'apartat "Col·lectiu sènior".

CaixaBankSēniors

Per això, ens han guardonat amb el primer premi en la categoria a Inside Company dels IV Premis Generación que atorga l'Observatori Generación & Talento, uns guardons que reconeixen les bones pràctiques en la sensibilització i la gestió de la diversitat generacional a les organitzacions.

- **Col·laboració amb l'Observatori Generació & Talent "Generacciona":**
- **Participació en grups de treball amb altres empreses per impulsar el valor del talent sènior i donar-li la visibilitat social que li correspon.** Destacar el **Llibre Blanc del Talent Sènior**, resultat de la col·laboració del Lab Talent Sènior amb la Fundació Adecco – Fundació Seres, que recull les millors pràctiques per conscienciar empreses, administracions públiques i la societat sobre el protagonisme que la força laboral sènior adquirirà durant els pròxims anys.
- **Coopera al *Team work* EFR Talent Sènior.** Grup que lidera la Fundació MásFamilia i que componen diverses empreses amb l'objectiu d'anticipar-se i adaptar-se a aquesta nova realitat per aprofitar tota la potencialitat del talent sènior.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES

Nre. d'empleats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anys	1.302	1.190	1.021	818	120	139
30-39 anys	7.105	5.713	5.566	4.315	623	495
40-49 anys	27.423	25.818	23.384	21.726	2.390	2.299
> 49 anys	13.932	11.904	11.631	9.230	1.329	1.454
Total	49.762	44.625	41.602	36.089	4.462	4.387

Nre. d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i edat

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anys	1.211	1.017	5	8	86	165
30-39 anys	7.075	5.672	18	20	12	21
40-49 anys	27.401	25.757	18	48	4	13
> 49 anys	13.920	11.869	12	28	-	7
Total	49.607	44.315	53	104	102	206

Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anys	10	7	6	5	1	1
30-39 anys	16	34	12	24	1	1
40-49 anys	37	40	24	27	4	1
> 49 anys	19	32	11	21	-	-
Total	82	113	53	77	6	3

Remuneracions mitjanes per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anys	34.340	36.878	35.723	38.312	22.688	25.720
30-39 anys	49.225	52.117	52.360	54.756	27.799	31.328
40-49 anys	64.538	67.435	67.939	71.171	35.075	36.887
> 49 anys	75.975	80.285	79.365	85.424	47.446	50.294
Total	64.754	68.109	68.244	72.140	37.411	40.349

↗ Vegeu la revisió del criteri de càlcul de 2021 a "Criteris i abast de l'Informe".



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Desenvolupament Professional i Compensació

_Desenvolupament del potencial

El Grup CaixaBank aposta per potenciar les competències professionals clau dels seus professionals i pel seu desenvolupament. En aquest sentit, dissenya un pla director que dona resposta als reptes de mercat, a les necessitats de col·lectius i a les necessitats individuals dels seus professionals. Es fan avaluacions a pràcticament al 100 % dels empleats, que permeten una visió integral (avaluació d'acompliment i de competències).

100 % de posicions

→ **directives cobertes internament.**
99,9 % el 2021. CaixaBank, S.A.

13.190 participants

→ **en programes de desenvolupament**
(Inclou el programa CaixaBank *Talks*) 26.470 el 2021 CaixaBank, S.A.

_Directius i Predirectius

Hi destaquen:

- **Programes de Desenvolupament Directiu** enfocats a reforçar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat, posant en relleu el nou model de Lideratge AHEAD.
- **Programes predirectius:** adreçats a professionals de diverses àrees i Direccions Territorials (directors d'oficina, gerents de Serveis Centrals i directors de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou *coaching* i formació en lideratge.
- **La formació directiva** té en compte dues etapes (incorporació i consolidació) i una tercera per als col·lectius d'alt potencial, i proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació al càrrec i incorpora el concepte de "Certificació" mitjançant Universitats i Escoles de negocis.
  - **Incorporació:** formació adreçada al desenvolupament d'un lideratge centrat en un mateix i a establir bases del negoci. Es planteja per a professionals que accedeixen a noves funcions directives. Els programes principals són: PROA (Direcció Àrea de Negoci), GPS (Serveis Centrals i Direcció de l'Àrea de Negoci), Programa *Leadership Certificate C1*, autoformació en línia i processos d'assignació de *coaching* de transició.



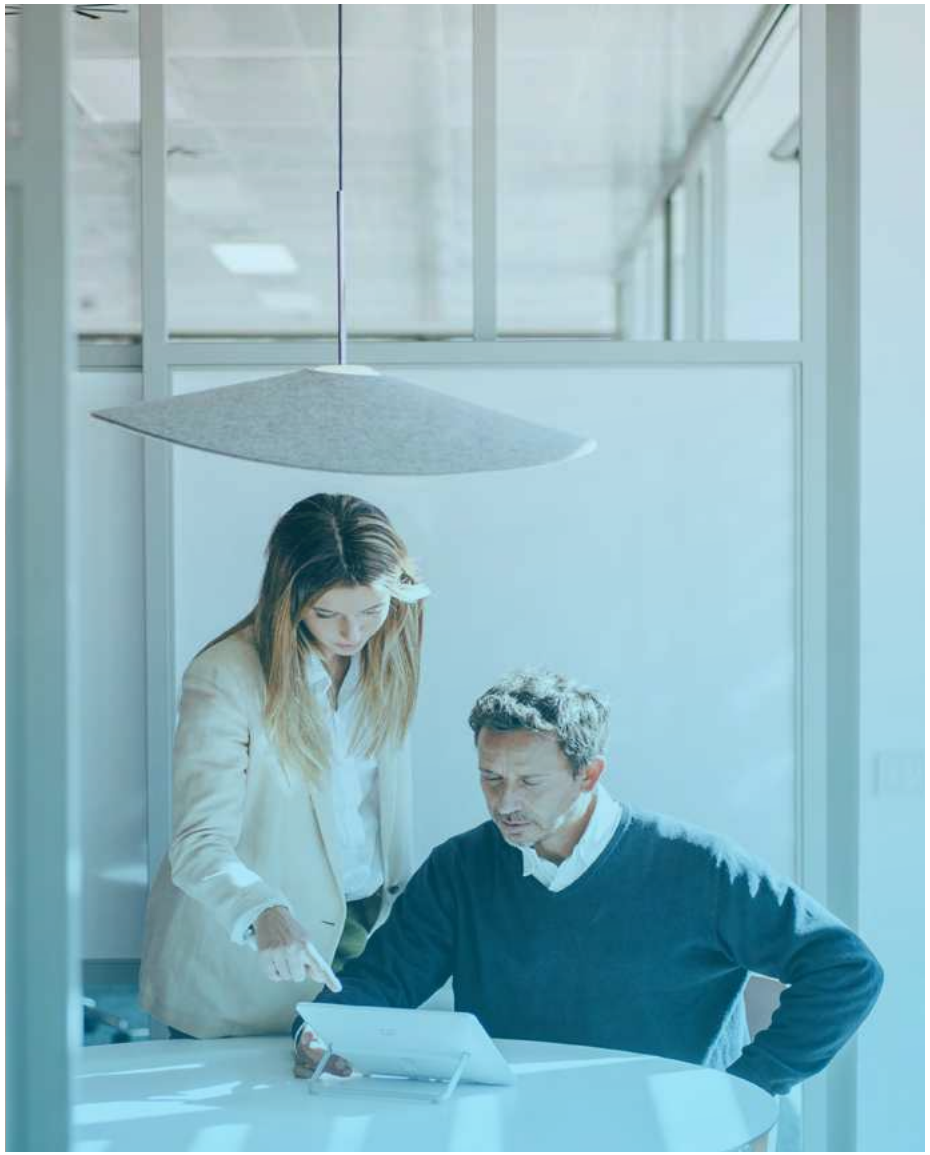
- **Consolidació** (entre 3 i 5 anys en la funció): centrada en el rol com a líders d'altres i impulsors del canvi i de l'execució de l'estratègia. Els programes principals són: *Leadership Certificate C2* (*Senior Management*), programes relacionats amb la transformació en l'era digital (IMD), autoformació en línia i sessions de *coaching* de consolidació i *mentoring*.
- **Desenvolupament de l'alt potencial:** aquí es plantegen propostes amb la finalitat de contribuir i impulsar el desenvolupament del lideratge per a directius amb alt potencial, Programa TOP 200.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

- **Autoformació Directiva i Predirectiva** amb programes que responen a 5 grans blocs clau:
  - Noves maneres de treballar.
  - Transformació Digital.
  - Relació amb els clients.
  - Desenvolupament del potencial.
  - *Wellbeing*.
- **Processos d'acompanyament:** *coaching* de transició en format en línia, primera edició certificació interna *mentoring* (80 mentores al costat de *International Mentoring School*), programa de *mentoring* per al desenvolupament (adreçat a dones a la Xarxa) i programa *Buddy* del col·lectiu *WonNow*.

Altres projectes destacats:

- **Programes d'aproximació a Negoci:** Liderant Líders i Liderant *Stores*.
- **CaixaBank *Talks* Desenvolupament RH:** ponents de primer nivell que presenten les tendències i novetats en matèries de negoci, transformació digital, habilitats i sostenibilitat.
- **Formació en Equips híbrids:** programa per optimitzar el treball en equips híbrids i deslocalitzats.
- **Programa en biaixos cognitius:** per corregir les distorsions en els nostres raonaments que, tot i que de vegades ens ajuden a prendre decisions ràpides, també ens poden conduir a interpretacions errònies de les persones que ens envolten.
- **Escola d'anglès:** conté en línia Premium per a directius i manté el *one-to-one* per a l'Alta Direcció.
- ***Strategy*:** un cop compresos l'entorn en què es mou l'Organització actual i interioritzades les noves maneres de treballar, liderar i desenvolupar els talents presents a l'Organització, passem a aprofundir en altres metodologies de treball i treballar en noves eines.
- **Llançament Comunitat Directiva:** llançament de l'espai per compartir entre directius de l'Entitat.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_*Development by skills*

Development by Skills neix per transformar el model de desenvolupament dels empleats del Grup, fruit de la transformació del sector bancari i de la necessitat de disposar de nous perfils.

Suposa la creació d'un model àgil i personalitzat de desenvolupament que posa els nostres col·laboradors al centre del seu propi creixement professional, en la mesura que cadascun dels professionals és responsable i part activa del seu propi aprenentatge i desenvolupament. El desenvolupament del projecte s'ha articulat en cinc grans blocs:

- **Arquitectura única de *skills* i perfils professionals,** amb el disseny d'un catàleg de perfils amb les seves *skills* requerides, amb la participació de totes les àrees del banc i de les empreses del Grup.
- **Realització de pilots d'*upskilling*** en Negoci, en concret, per als perfils de conseller sènior, gestors i gerents coordinadors d'inTouch. S'ha començat el disseny d'un programa per a Directors d'Àrea de Negoci.
- **Desenvolupament del nou procés de valoració per *skills* o *assessment*** per a tota la plantilla. Aquest procés permetrà configurar el mapa de coneixement i habilitats de l'entitat i identificar *gaps* de desenvolupament per implementar programes d'upskilling i *reskilling* com a resposta a les bretxes detectades.
- **Procés de revisió i evolució continuat dels processos de Recursos Humans** que provoca una transformació de l'àrea amb motiu de l'adaptació i evolució del procés d'avaluació, desenvolupament i selecció.
- **Adaptació i evolució dels Sistemes de RRHH** per incorporar un nou model de desenvolupament per *skills*. Aquesta evolució dels sistemes farà possible que els empleats posin de manifest les seves capacitats i coneixements, i permetrà comparar el seu perfil professional amb el d'altres perfils de l'Entitat.

_Talent jove (*Talent programs*)

CaixaBank disposa de *Talent Programs* per identificar i desenvolupar el talent primerenc i, d'aquesta manera, anticipar necessitats futures.

Els programes dels quals disposa CaixaBank per atraure talent extern són:

- ***WonNow:*** adreçat a dones estudiants de graus de STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) d'universitats espanyoles. Les guanyadores del premi de beca s'incorporen durant sis mesos en posicions estratègiques.
- ***New Graduates* per a Serveis Centrals:** per identificar i incorporar el talent per a posicions amb més dificultats de cobrir internament i per a posicions estratègiques digitals. Programa de dos anys amb pla de carrera i amb possibilitat d'incorporació a posicions estructurals.
- ***Data Talent Program*.** Programa adreçat a incorporar el millor talent de professionals de *Data* i *Business Intelligent* en diverses àrees dels Serveis Corporatius de CaixaBank i les empreses del Grup. Col·labora en projectes estratègics i entorns dinàmics del món del Data Analyst, Business Analyst i *Machine Learning*.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Formació

CaixaBank aposta per la formació i l'impuls de les **habilitats professionals** com a principal camí per a la innovació. No concep la millora de les habilitats sense el desenvolupament de les persones; ha de ser una relació que es retroalimenti i que s'adapti als temps.

>LA NOSTRA ESTRATÈGIA D'APRENENTATGE

Coneixement connectat i compartit

A CaixaBank, el coneixement no és estanc, sinó que està interconnectat i en constant moviment.

Gràcies a aquesta interconnexió, sorgeixen noves idees; evolucionem, moltes vegades, de manera espontània. La nostra manera de fer es basa en el fet de compartir coneixement, en l'horitzontalitat i transversalitat.

Impulsant la transformació del negoci

El món de la banca s'ha transformat en els darrers anys gairebé més que en tota la seva història. El negoci es transforma i hem de cercar noves oportunitats. Aquesta cultura, que ens és tan pròpia, permet que apareguin oportunitats d'aprenentatge en qualsevol moment, de qualsevol context. De cara al desenvolupament de les persones, resulta clau per a la Transformació del Negoci.

Aprenentatge continu

Com que la nostra adaptació als temps és total, cada etapa necessita unes habilitats concretes que les persones han d'anar desenvolupant. Un món incert en canvi constant requereix una formació contínua. Ho aconseguim gràcies a una cultura oberta i col·laborativa entre professionals.

Els **impulsors** de l'aprenentatge (persones, eines o canals clau) permeten implementar l'estratègia i el pla definit.

Virtaula + plataformes externes

Una plataforma virtual, accessible, intuïtiva i senzilla capaç d'adaptar-se als potencials desenvolupaments d'aprenentatge que arribaran en el futur.

Capaç d'actuar com a centralitzador de formacions amb altres plataformes externes.

Virtaula.Next

Trainers

En garantir el coneixement dels *Trainers* (referents de coneixement que actuen com a formadors interns), mantindrem un coneixement compartit i connectat entre tota la companyia.

Hi ha quatre classes de *trainers*: Digital, Negoci, Cultura i Risc-Morositat.

Escoles externes

Escoles de referència del país ofereixen a la nostra plantilla coneixement reglat mitjançant certificacions o postgraus.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern i gestió del risc
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Formació contínua

CaixaBank Campus és el model pedagògic sota el qual es desenvolupa l'oferta formativa de l'Entitat. Fomenta una cultura d'aprenentatge continu en què la figura del formador intern, com a facilitador d'aprenentatge, és un valor diferencial clau. Aquest model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

CaixaBank campus
Nunca dejes de aprender

01. Normativa

→ Formació obligatòria, exigida pel regulador: de curta durada, i també certificacions en LCI (Llei de Crèdit Immobiliari), IDD (*Insurance Distribution Directive*) i MiFID.

02. Recomanada

→ Formació recomanada de l'empresa als empleats segons la seva funció i el segment al qual pertanyen i que dona resposta als reptes i les necessitats del negoci: "Els meus clients", Transformació Digital, Formació per a Segments, Morositat i Gestors Sènior. En matèria de Sostenibilitat (ASG), una formació composta per:

> La certificació externa sobre Inversions Sostenibles (Banca Premier i Privada).

> Formació per a l'aprenentatge dels conceptes més rellevants en aquesta matèria.

03. Autoformació

→ Autoformació que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats: Acadèmia virtual d'anglès (*Education First*), Postgrau de Riscos, formacions en Metodologies *Agile*, formacions de l'Escola de Sostenibilitat, etc.

_Reconeixements del model d'aprenentatge

We the Humans

Premi Ètica i Intel·ligència Artificial en Empresa Consolidada a Virtaula

→ III Trobada d'Ètica i Intel·ligència Artificial organitzada per *We The Humans.Virtaula.Next* (CaixaBank, S.A.) conjuntament amb quatre projectes més que han desenvolupat *start-ups*, va rebre el **premi a la categoria d'Empresa Consolidada per la integració d'elements d'IA**. Un reconeixement a la feina de tot un equip que treballa cada dia amb una clara vocació de servei a la plantilla i emmarcat al pla estratègic de la companyia.

Generaccion

IV Premis Generació

→ Reconeixen les bones pràctiques en la sensibilització i gestió de la diversitat generacional a les organitzacions. **Primer premi a la categoria a Inside Company per la iniciativa "Formació en gerontologia per a consellers sènior de CaixaBank"**. Amb la figura del gestor sènior, format en gerontologia, es busca augmentar la confiança dels clients de més de 65 anys amb l'entitat, i acompanyar els que no s'han adaptat al procés de transformació digital bancària.

GREF

Premis GREF

→ El Grup de Responsables de Formació d'Entitats Financeres i Asseguradors (GREF), associació en què participen totes les entitats financeres i asseguradores del sector financer, ha **premiat CaixaBank amb el GREF OR** pel seu projecte ***Trainers Academy***, centrat en com ajudar les més de 1.300 persones que formen part d'aquest col·lectiu a aprendre, comunicar i compartir millor el coneixement.

PREMIOS 2022* RR HH A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN

XIII Premis Cegos a les Millors Pràctiques en RH amb Equipos&Talento

→ CaixaBank ha desenvolupat el projecte Estratègia formativa en el context complex derivat de la situació de la Covid-19 i una integració en un format de teletreball. Una plataforma d'aprenentatge i un ecosistema que fomenten en els empleats la curiositat, l'esperit de millora contínua, la generositat, la humilitat i la iniciativa. S'ha reconegut l'adaptació a les noves maneres d'aprenentatge i d'un model propi per a una integració digital amb el Premi Cegos amb E&T 2022, Categoria Desenvolupament i Aprenentatge, a la millor estratègia formativa.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Altres formacions implementades en empreses del Grup

_*Xarxa Hat:* Tecnologies per a desenvolupadors en entorns de Kubernetes

Comprensió del funcionament i dels fonaments de moltes de les tecnologies que envolten l'ecosistema de codi obert de Kubernete.

_IMMUNE – *Dialogues*

Són esdeveniments relacionats amb dones que desenvolupen la seva carrera en disciplines STEAM.

_Programa FP Dual

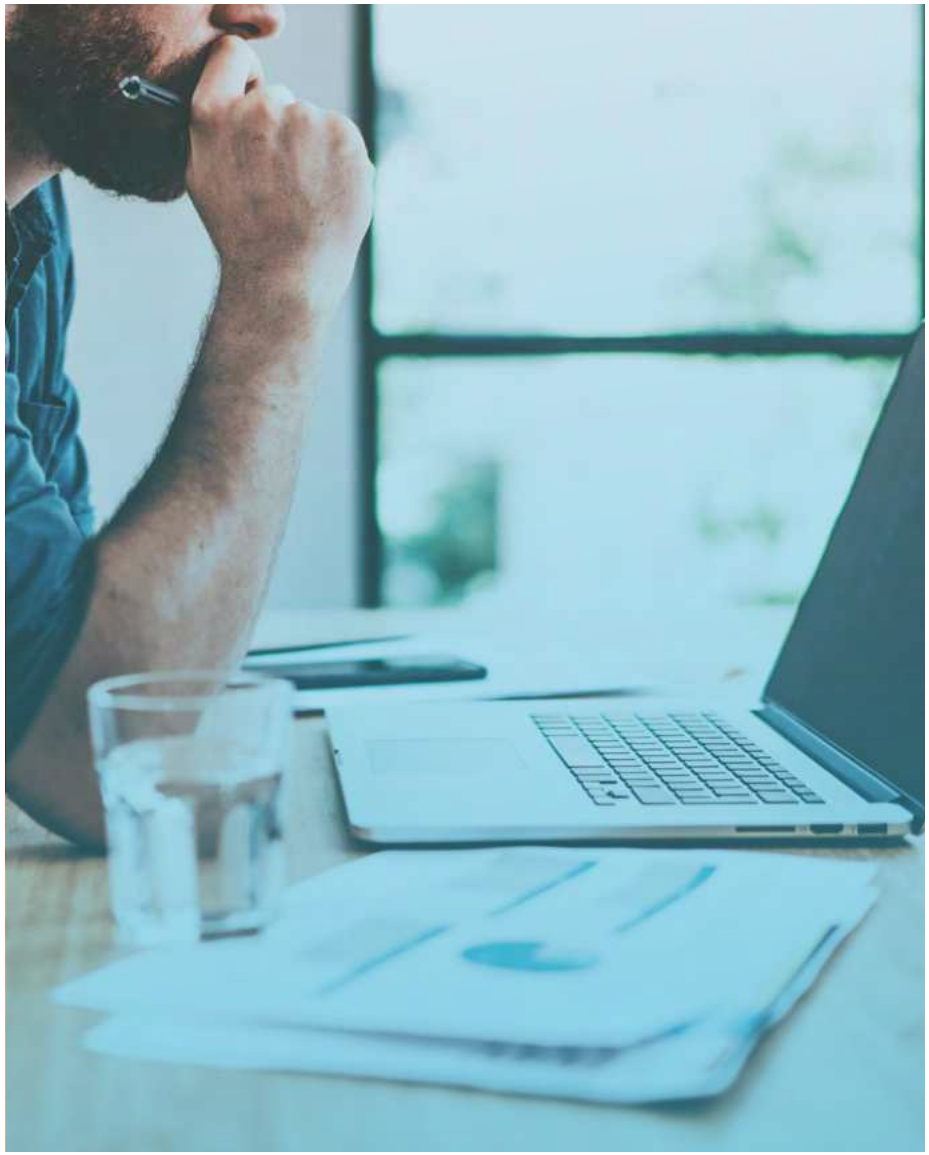
Programa desenvolupat amb l'objectiu d'ampliar el nombre de perfils de caràcter tecnològic.

_2ª Edició del Programa *Mentoring* femení

Programa de desenvolupament professional amb *mentoring* per empoderar les dones i impulsar les seves carreres professionals. L'han protagonitzat 60 dones en total: directives consolidades en el rol de mentores i predirectives amb potencial com a *mentees*.

_New Graduate Talent Program 2022

Programa per a persones acabades de graduar de la universitat, màster o postgrau d'1 any de durada amb contracte formatiu. És un programa de desenvolupament de màxima excel·lència que cerca incorporar i desenvolupar a talent clau en empreses del Grup (32 participants aquest any entre VidaCaixa i CaixaBank Tech).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

15,1 M€ d'inversió

Total en formació.
12,7 M€ el 2021

335 € d'inversió

En formació per empleat.
263 € el 2021

3.178.202 hores

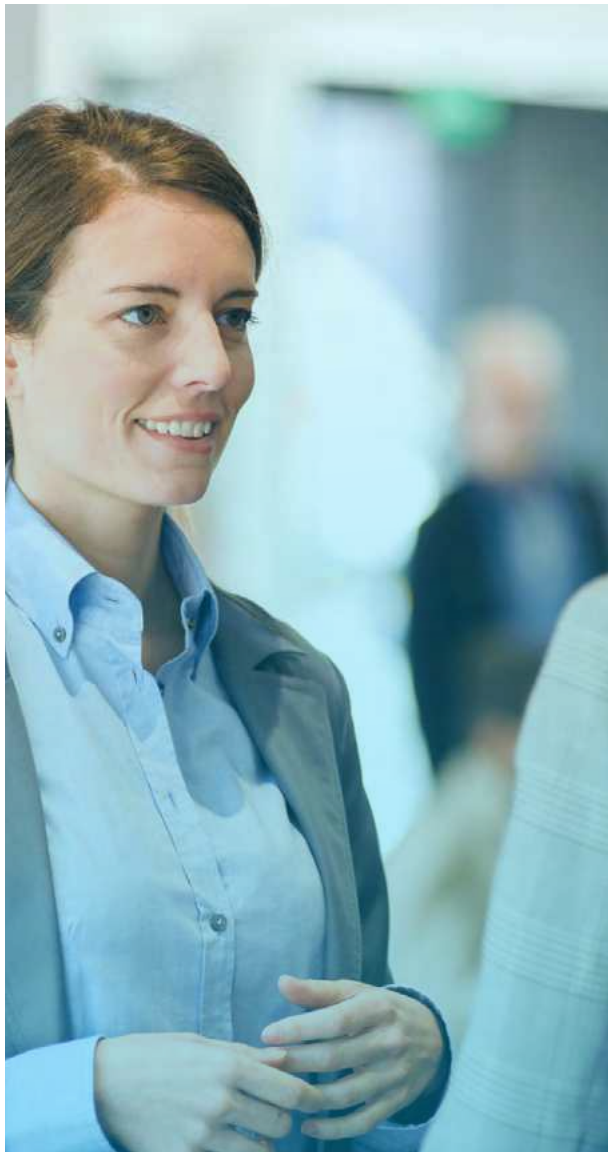
de formació de 2022 (96,4 % formació en línia).
3.943.021 el 2021 (98,2 % formació en línia)

70,2 hores

de formació per empleat
81,8 el 2021

La formació s'adreça a tota la plantilla, independentment de la tipologia de contracte que tingui.

En matèria de subcontractació de proveïdors, se'ls sol·licita que coneguin el Codi de Conducta de Proveïdors del Grup CaixaBank, s'hi sensibilitzin, l'acceptin i es comprometin a complir-lo. En matèria de prevenció de riscos laborals, es duu a terme una coordinació d'activitats empresarials que assegura que el proveïdor coneix la Política de Prevenció de Riscos Laborals de CaixaBank.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Compensació adequada i meritocràtica

L'any 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar una actualització de la Política General de Remuneració de CaixaBank, que detalla les característiques principals de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una **remuneració fixa** basada en el nivell de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total, que també considera els diversos beneficis socials, i que regulen el Conveni Col·lectiu i els diversos acords laborals interns.

- Una **remuneració variable** en forma de bonus o incentius vinculats a la consecució d'objectius establerts prèviament i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

Els principis de la Política general de remuneració són aplicables a tots els empleats del Grup CaixaBank i, entre altres objectius, pretén principalment impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.

Des de l'any 2021, a la Política General de Remuneracions hi ha incorporats factors de riscos de sostenibilitat, entesos com a Ambientals, Socials i de Governança. S'han reforçat amb la implantació del nou sistema de Retribució Variable Plurianual, ja que també s'hi han inclòs factors específics en aquesta matèria.

A més dels components de la remuneració, la plantilla de CaixaBank té nombrosos **beneficis socials i financers**, entre els quals destaquen l'aportació d'estalvi per a la jubilació que s'ofereix al Pla de Pensions, la prima de risc per a la cobertura de defunció i incapacitat, la pòlissa sanitària gratuïta, les ajudes per naixement de fill i defunció de familiar i la gratificació per 25/35 anys de servei.



La Política de Remuneracions actual de CaixaBank reflecteix la vinculació de la remuneració als **riscos ASG.**

Amb l'objectiu d'alinear la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, el 2022 s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG (com Sostenibilitat, Qualitat i Conducta i Compliment) als esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. Aquest pes més important dels factors ASG afecta tant els consellers executius (vegeu-ne els detalls a l'IARC) com a l'Alta Direcció i a una part important de la plantilla.

Compensa+

Com a complement als components retributius, es disposa del **Pla Retribució Flexible (Compensa+)**, que permet un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. Els productes oferts per l'Entitat, amb un màxim conjunt del 30 % del seu salari anual brut, són: l'assegurança de salut de familiars, la targeta de transport, el servei de guarderia, l'assegurança d'estalvi a la jubilació, l'adquisició d'accions de CaixaBank, la formació d'idiomes i, com a novetat el 2022, apareix la formació per a carreres, postgraus i màsters. Al tancament del 2022, un total de 10.839 empleats havien subscrit un producte o més dins del Pla.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Pla de pensions

El Pla de Pensions de CaixaBank continua sent el líder en patrimoni i rendibilitat. El fons de pensions dels empleats de CaixaBank (PC30) ha obtingut el 2022 una rendibilitat anual del **-7,61%**. A 5 anys, el seu rendiment anualitzat es va situar en el **4,08%** anual (per damunt de l'objectiu d'inversió, de l'Euríbor a 3 mesos més el **2,75%** durant el mateix període). El rendiment anual des de la constitució del fons es va situar en el **3,83%**.

Fons que promou **iniciatives socials i ambientals** invertint en empreses que segueixin pràctiques de bon govern.

El 2022, el Pla de Pensions ha rebut els guardons següents:

>PLA DE PENSIONS D'EMPLEATS DE CABK – PC30

El 2022, el PC30 ha obtingut la màxima qualificació en els Principis d'Inversió Responsable de l'ONU (PRI). La valoració de cinc estrelles obtinguda té molta importància respecte a anys anteriors, perquè s'ha fet una modificació a la metodologia d'avaluació perquè sigui més exigent i diferencial entre signataris. En aquest sentit, només s'ha assignat la màxima qualificació al 10 % dels signataris amb millor puntuació.

CaixaBank manté el seu compromís com a signant dels Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI) a llarg termini, i està adherit al *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD). És el primer Fons de Pensions de l'Estat que s'uneix a la iniciativa de divulgació del risc associat al canvi climàtic. A més, el Pla de Pensions d'Empleats de CaixaBank, manté un compromís amb la Inversió Socialment Responsable, combinant els criteris financers amb els criteris extrafinancers, ambientals, socials i de bon govern (ASG) i, alhora, complint amb la declaració de "Fons que promou iniciatives socials i ambientals invertint en empreses que segueixen pràctiques de bon govern", segons la *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

>ALTRES RECONEIXEMENTS

- **IPE AWARDS 2022.** Premi al millor Pla de Pensions Europeu a la categoria ***Risk Management per IPE Awards* 2022.**
- **PC30 finalista en els *Innovation Awards* 2022.** Pensions Caixa 30 ha estat nominat **finalista** en els *Pensions & Investments World Pension Summit Innovation Awards* 2022 en dues categories.
  - **Innovació en Inversions** – PC30 Governança, ASG i projectes de descarbonització.
  - **Innovació en Comunicació** – PC30 Projecte de comunicació.

		Rendibilitats anualitzades				
	Patrimoni a 31/12/2022 en M€	15 anys	10 anys	5 anys	3 anys	1 any
CaixaBank	**8.121**	**3,84%**	**4,78%**	**4,08%**	**3,48%**	**-7,61%**
Companyia 1	2.943	3,08%	3,36%	1,22%	-0,06%	-10,80%
Companyia 2	2.751	-0,01%	2,12%	0,43%	-0,62%	-8,05%
Companyia 3	2.171	2,26%	1,84%	-0,50%	-2,02%	-8,34%
Companyia 4	949	1,73%	2,02%	-0,17%	-1,13%	-11,20%
Companyia 5	302	1,59%	1,62%	-0,65%	-2,42%	-9,75%
Rànquing (Posició CaixaBank)		**#1**	**#1**	**#1**	**#1**	**#1**

>FITES DEL 2022

- Primer esdeveniment anual de partícips i beneficiaris del PC30; es van poder conèixer de primera mà aspectes com el funcionament dels fons, les perspectives per als instruments d'estalvi a llarg termini i es van resoldre dubtes freqüents.
- Èxit en l'operació de mobilització del Pla de Pensions d'Ocupació del Grup Bankia, del Pla de Pensions d'Ocupació de CaixaBank i del Pla de Pensions Associat d'Empleats de CaixaBank.
- Adhesió a *Advance*, iniciativa col·laborativa pels drets humans.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES

Nombre d'empleats per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Directius	7.489	5.628	6.901	5.015	313	296
Càrrecs intermedis	7.986	7.996	6.771	6.796	643	613
Resta d'empleats	34.287	31.001	27.930	24.278	3.506	3.478
Total	49.762	44.625	41.602	36.089	4.462	4.387

Nre. total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
Grup CaixaBank	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Directius	7.479	5.617	10	11		
Càrrecs intermedis	7.979	7.984	3	9	4	3
Resta d'empleats	34.149	30.714	40	84	98	203
Total	49.607	44.315	53	104	102	206

Nombre total d'hores de formació per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Directius	651.328	415.750	630.349	393.876	13.723	11.232
Càrrecs intermedis	550.759	557.487	500.112	495.209	31.012	36.335
Resta d'empleats	2.740.934	2.204.965	2.537.998	1.886.787	139.026	176.858
Total	3.943.021	3.178.202	3.668.459	2.775.872	183.762	224.425

Nre. d'acomiadaments per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Directius	13	9	11	6		
Càrrecs intermedis	5	9	3	7	1	
Resta d'empleats	64	95	39	64	5	3
Total	82	113	53	77	6	3

Remuneracions mitjanes per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Directius	102.604	114.432	101.698	113.268	94.907	111.416
Càrrecs intermedis	76.749	81.676	79.663	84.654	47.401	50.419
Resta d'empleats	53.650	56.222	57.149	60.153	30.445	32.526
Total	64.754	68.109	68.244	72.140	37.411	40.349

↗ Vegeu la revisió del criteri de càlcul de 2021 a "Criteris i abast de l'Informe".



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Experiència de l'empleat

Amb el nou propòsit de marca de CaixaBank, "**Estar a prop de les persones per a tot el que importa"**, s'ha continuat treballant en iniciatives per generar una experiència de l'empleat diferencial.

>CICLE DE VIDA DE L'EMPLEAT

Atreure i seleccionar: visualitzant la transparència, optimitzant la percepció de la meritocràcia, potenciant la imatge de marca i homogeneïtzant l'experiència involucrant els responsables. En aquest punt destaquen accions com la publicació de totes les vacants, la publicació de nomenaments i la vinculació dels perfils de les vacants al sistema de rols. També, l'anàlisi de totes les etapes de selecció i els agents involucrats en cada moment, així com la política i principis estandarditzats de selecció.

CaixaBank, S.A., distingida amb el segell Top Employer Spain 2023, que **reconeix l'excel·lència** pel que fa a l'entorn professional que creen les organitzacions per als seus empleats.

People Xperience Hub

Comunitat en què es combina la innovació, l'aprenentatge i el talent, creant un ecosistema que potencia la transformació i la col·laboració sobre les últimes tendències del mercat.

Esdeveniments
Fires de treball, masterclasses, *hackathons*, *webinars*, Programes de *mentorship*.

Ofertes de feina
Oportunitats professionals actives del Grup.

Blog
Compartim projectes disruptius del Grup, contingut formatiu i esdeveniments en què hem participat.

+5,5 k → Membres

+70 → Activitats

+115 → Col·laboracions amb empreses

Acollir i Vincular: acompanyant els nous empleats amb el Programa CaixaBank *First Experience*, que facilita la integració i ofereix una formació d'alt valor. Aquest programa té una durada de dos anys, i recupera el 100 % de presencialitat el 2022. Optimitzant l'acompanyament en els canvis de posició, homogeneïtzant els moments de relació i comunicació i implantant pràctiques de reconeixement. Hi destaquen accions de: *onboarding* i *crossboarding* (traçabilitat i acompanyament *Buddy*), optimització de la comunicació de directius i *Human Resources Bussines Parteners* (HRBP), un nou programa de reconeixements que millora la freqüència, regularitat i amb major sistematització i un model de relació amb l'empleat com a client.

L'oficina de l'empleat és un projecte que intenta acostar CaixaBank als seus empleats en la seva dimensió de clients, amb un canvi en el model de relació i atenció, sent més pròxims i proactius perquè l'empleat visqui una millor experiència, percebi un major valor de la proposta que CaixaBank posa a la seva disposició i així els empleats esdevinguin prescriptors a través de la seva pròpia experiència.

Bretxes detectades en la dimensió de clients:

→ **Desconeixement de beneficis** de l'empleat i protocols.

→ Gestió: **poc àgil i poc transparent,** sense privacitat.

→ **Comunicació ineficient** i informació poc accessible.

→ Falta d'**especialització.**

→ **Eines** disponibles.

Desvincular: optimitzant l'acompanyament en el moment de la sortida i la vinculació posterior amb accions en el moment de l'*Offboarding*.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Entorn Laboral

Per a CaixaBank és essencial disposar d'un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos. Per fer-ho, és important l'escolta activa, prestar atenció a les seves opinions i, partint d'aquesta escolta, elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, els factors psicosocials, l'experiència empleat i la qualitat de servei oferta de manera periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels seus empleats mitjançant estudis interns **(Estudi de Compromís, de Factors Psicosocials, de Qualitat de Servei, etc.)**, així com també mitjançant monitors externs com Merco Talento, un dels monitors d'avaluació reputacional de referència al món basat en metodologia *multistakeholder*.

Addicionalment, durant l'exercici 2022 s'han fet diversos polsos estratègics per saber l'opinió dels empleats de CaixaBank:

- Realització de diversos polsos mitjançant una anàlisi qualitativa (*focus groups*) i quantitativa (enquesta online), l'objectiu dels quals va ser recollir informació sobre les vivències de l'empleat durant la **implementació d'un pilot de treball flexible** per poder adaptar o definir plans d'actuació i millorar l'experiència de l'empleat. Aquest pilot va ser llançat a diverses àrees de Serveis Centrals i a tres Direccions Territorials.
- **Pols estratègic sobre Seguretat i Salut laboral a CaixaBank**. Realització d'un pilot *ad hoc* sobre una mostra representativa d'empleats de CaixaBank per recollir l'opinió i idees sobre la informació i canals en matèria de Seguretat i Salut laboral a CaixaBank.
- **Escoltes específiques puntuals quantitatives i a mida depenent de qüestions concretes** com ara: l'adopció d'eines *Office* 365, l'avaluació de formacions, etc.
- **Incorporació d'escolta a *touchpoints* del *journey* de l'empleat.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Models de treball àgils i transversals

Després de deixar enrere la fase més dura de la pandèmia causada per la COVID-19, a l'Entitat es continuen consolidant noves formes de treballar: el treball en remot, l'adopció de la transformació digital, l'aplicació de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions, amb el focus en el client i trencant sitges gràcies al treball col·laboratiu, la gestió per projectes i l'adopció de coneixements específics per fer front als reptes estratègics.

El 2022, en alguns àmbits de l'Entitat s'aposta per un model de **treball híbrid i flexible** de fins a un 30 % de la jornada laboral. Es busca la proximitat amb els clients, però amb la flexibilitat que permeten les noves tecnologies per a conciliar la vida professional i personal de la plantilla. En aquest mateix sentit, la resta d'empreses del Grup CaixaBank també s'orienten cap a models que combinen la presencialitat amb el treball en remot; és un model flexible adaptat a les noves maneres de treballar, que tenen com a conseqüència una millora de la retenció i l'atracció del talent, sobretot en perfils digitals.

A més a més, l'Entitat aposta per una **estructura àgil i col·laborativa**, motiu pel qual persegueix la simplificació del nombre de nivells organitzatius amb una denominació única als càrrecs directius, creant equips més grans i diversos i ampliant el model de lideratge (líders de projectes i iniciatives i referents pel seu coneixement i *expertise*). L'objectiu és la millora del *time-to-market*, la reducció dels temps de reacció i decisió, i al mateix temps la millora del compromís dels empleats, la possibilitat de desenvolupar el talent intern i també l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

L'evolució contínua dels **serveis digitals de Recursos Humans** impulsen i milloren l'experiència de l'usuari, ja que és més positiva, agafant les *best practices* del mercat i millorant el *time-to-market*. Un cop implementats els nous portals de l'Empleat i del Mànager, l'app mòbil de Successfactors (en mòbils corporatius Android) i diverses avaluacions d'acompliment i d'objectius, durant aquest 2022 destaca l'impuls en el desenvolupament i l'elaboració dels perfils d'empleat vinculats al projecte *Development by Skills*. Destaca la redefinició de *soft skills* i també la introducció de les *hard skills* amb l'objectiu que pròximament els empleats puguin fer els *assessment* que determin les necessitats d'*upskilling* i *reeskilling* a partir de la definició prèvia dels *job profiles*.

PeopleNow (intranet corporativa) s'ha consolidat enguany com una intranet participativa, amb segmentació per àmbits i territoris, en la qual es pot trobar informació de caràcter institucional i de negoci vinculat a les prioritats estratègiques i comercials que transmeten les àrees en cada moment.

People Analytics: des de l'últim trimestre del 2021 en què es va iniciar aquest projecte, els processos de Recursos Humans han sofert una transformació significativa amb la implantació progressiva d'una cultura *Data Driven*. S'han iniciat canvis en els processos, així com en les maneres de treballar, que en els pròxims anys han de conduir a una millor adopció d'autonomia per disposar de dades, cosa que permetrà prendre millors decisions i ser més eficients. Aquest any 2022 destaca la creació de la figura de les *Data* Champions a RRHH, la missió de les quals és acostar aquesta nova realitat a tots els departaments de manera gradual.

El 2022 s'ha consolidat el model ***HRBP (Human Resources Business Partners)*** als Serveis Corporatius, i s'ha completat el desplegament amb l'assignació de HRBP a tots els àmbits de Serveis Centrals, segons la nova estructura organitzativa *post* integració i per a cada membre del Comitè de Direcció i els seus equips dependents. Finalment, amb la creació de la *Middle Office* dins de l'equip se cerca millorar l'experiència de l'empleat.

_Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el respecte de les normes laborals i dels drets del personal i dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el conveni col·lectiu de caixes i entitats financeres d'estalvi a tota la plantilla de CaixaBank S.A. i també hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. Així mateix, la plantilla de la resta d'empreses del Grup CaixaBank ubicades en altres països també està coberta per algun conveni col·lectiu.

Amb caràcter general, la majoria de la plantilla fa l'horari laboral establert al conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi i es fan acords laborals específics amb la Representació Laboral dels Treballadors (RLT) quan es donen casuístiques excepcionals. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió permanent paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que s'apliquen a tots els empleats del sector.

CaixaBank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diverses forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada quatre anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i són informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat. El 30 de novembre de 2022 es va fer un nou procés d'eleccions per als comitès d'empresa.

El 30 de setembre del 2020 es va signar l'acord de Conveni Col·lectiu de Caixes 2019-2023 (de 5 anys de durada) i es va publicar al BOE el 3 de desembre, amb efecte a partir del dia 4 de desembre de 2020, que permet aplanar algunes inèrcies importants de costos no relacionats amb l'acompliment (com la revisió salarial, els triennis i el plus de conveni) i afrontar millor un període d'una complexitat enorme. El conveni col·lectiu també regula específicament matèries com el treball en remot o la desconnexió digital.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Pla d'Igualtat

Per garantir la igualtat d'oportunitats, a CaixaBank, S.A. i a altres entitats del Grup hi ha diversos **plans d'igualtat** que comparteixen l'objectiu de fomentar, divulgar i contribuir a l'equitat de gènere, i que incorporen les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la plantilla.

Cal destacar que el Pla d'Igualtat de CaixaBank, S.A. presenta condicions que milloren les que es recullen al Conveni Col·lectiu i a l'Estatut dels Treballadors: els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc., les reduccions de jornada per fer-se càrrec de fills de fins a 12 anys o fills amb minusvalideses i les excedències per fer-se càrrec de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència, solidària, per raons personals i per estudis.

El Pla d'Igualtat de CaixaBank, S.A., signat el 2020 amb tots els sindicats, es va adaptant per recollir les noves normatives externes que van sorgint. Així, durant el 2022, s'ha adaptat el que fa referència al registre salarial i l'auditoria salarial d'acord amb Reial Decret 902/2020, de 13 d'octubre, d'igualtat retributiva entre dones i homes.

Al Grup CaixaBank s'ha consolidat la **Política de desconnexió digital** al 100 % de les empreses.

El Pla d'Igualtat conté millores substancials en:

- **La representativitat de la dona en posicions directives** i adoptar mesures per incrementar-ne la presència.
- **Matèria de Conciliació**: ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació del permís de paternitat en 10 dies de manera progressiva fins al 2022, per fomentar la corresponsabilitat en la unitat familiar. Addicionalment, s'estén la flexibilitat a una hora respectant les necessitats organitzatives i es permet la reducció de jornada dijous a la tarda fins que el fill té dotze anys. Finalment, es permet el gaudi de les vacances fins al 31/01 per motius de conciliació.
- Disposar d'un protocol per a la **prevenció i l'eliminació de l'assetjament.**
- Disposar d'un **protocol d'igualtat** per a les parelles de fet.

526
Excedències
615 el 2021

2.326
Reduccions de jornada
2.166 el 2021

3.081
D'empleats acollits a permisos retribuïts
3.059 el 2021

** Excedències, reduccions i permisos que emanen o millora el Protocol de Conciliació a CaixaBank, S.A.*

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconnexió que fomenten la conciliació laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el conveni col·lectiu i es prima sempre la voluntarietat de les persones. Centrant-nos en el que fa referència a la desconnexió digital, CaixaBank disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:

Incorporar bones pràctiques per **minimitzar reunions i desplaçaments** fomentant l'ús d'eines col·laboratives.

No enviament de comunicacions des de les **19 hores fins a les 8 hores** de l'endemà, ni durant les vacances, els permisos o els caps de setmana.

No convocar reunions que acabin més tard de les 18.30 hores.

Dret a **no respondre comunicacions** un cop finalitzada la jornada laboral.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Tot seguit es mostren les condicions principals que milloren les que recullen el Conveni i l'Estatut dels treballadors en matèria de permisos de maternitat i paternitat:

>EN L'ÀMBIT DE PERMISOS RETRIBUÏTS I REDUCCIONS DE JORNADA

LEGISLACIÓ	Millores de CaixaBank (al Protocol de Conciliació CaixaBank)
01. **Article 48 de l'Estatut dels Treballadors** Suspensió de 16 setmanes tant per a la mare biològica com per a l'altre progenitor.	**10 dies naturals** de **permís retribuït addicionals,** i **14 dies naturals** per **part múltiple** o naixement de fill o filla amb **discapacitat.**
02. **Article 37 de l'Estatut dels Treballadors** Accés a una reducció de jornada per atenció d'un menor de 12 anys, sempre que suposi com a mínim 1/8 de la jornada.	Persones que tinguin directament a càrrec seu un menor de fins a 12 anys podran sol·licitar una **reducció de jornada exclusiva els dijous d'hivern a la tarda** (que suposi una **reducció inferior a 1/8 de la jornada).** Es permet per al col·lectiu amb **fills o filles amb una discapacitat** el gaudi d'un **permís retribuït** els dijous a la tarda fins al tercer aniversari del fill o filla i, en cas que tingui una discapacitat igual o superior al 65%, el permís retribuït és amb **caràcter indefinit.**
03. **No s'estableix cap legislació**	**Permís retribuït de 30 dies** per naixement de fill/a amb **discapacitat igual o superior al 65 %,** que es pot gaudir dins els 24 mesos següents al naixement.
04. **No s'estableix cap legislació**	Es tenen en compte dos supòsits sensibles a l'hora de donar preferència en l'elecció de les vacances, per facilitar la conciliació: > Si per **sentència de divorci o separació** es tenen assignades unes dates de vacances per fer-se càrrec dels fills o filles menors de 12 anys. > El supòsit de fill o filla amb discapacitat que vagi a **Centres Escolars especialitzats** quan aquests centres estiguin tancats.

>EN L'ÀMBIT DE CONDICIONS ECONÒMIQUES

LEGISLACIÓ	Millores de CaixaBank
01. **No s'estableix cap legislació**	**Ajuda per fills del 5 % del salari** fins als 18 o 21 anys del fill o filla.
02. **Conveni col·lectiu de Caixes i Entitats financeres d'estalvi** Ajuda de **3.400 €/any** per a persones amb discapacitat.	**Ajuda per a la formació de fills d'empleats:** > Prestació anual de **5.150 €/any** en el cas de discapacitat >= 33 % i < 65 %, que en el cas d'una discapacitat >= 65 % serà de **6.300 €/any.**
03. **No s'estableix cap legislació**	**Ajudes en préstecs i bestretes:** > En el supòsit de naixement, adopció, i acollida, accés a **bestretes de fins a 1 anualitat.** > Disminucions de jornada per raons de conciliació **no** impliquen una **disminució de la capacitat creditícia.**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Pla de Reestructuració associat a la integració amb Bankia

En l'exercici 2021, en el context de l'operació de fusió entre CaixaBank i Bankia, es va plantejar la necessitat d'una reestructuració que resolgués les duplicitats i els solapaments que es produïen als Serveis Centrals, a les estructures intermèdies i a la Xarxa d'oficines. Amb aquest objectiu, l'1 de juliol de 2021 es va arribar a un acord amb el 92,8 % de la representació sindical que tenia en compte: un expedient d'acomiadament col·lectiu (que establia un nombre màxim de 6.452 sortides voluntàries), la modificació de determinades condicions de treball vigents a CaixaBank i un acord laboral d'integració per homogeneïtzar les condicions laborals de la plantilla procedent de Bankia.

En data 1 de gener de 2023, s'han completat totes les sortides d'empleats previstes, que, juntament amb les sortides de 2021 i 2022, finalment han estat 6.634. El nombre de sortides és superior a les inicialment previstes ja que es van intercanviar recol·locacions en empreses del Grup per extincions, segons el que es va acordar a les comissions de seguiment amb la representació sindical.

Addicionalment, pel que fa a l'acord laboral d'integració per homogeneïtzar les condicions laborals de la plantilla procedent de Bankia, durant el 2022 s'ha seguit avançant amb:

- l'adequació progressiva d'un 5 % de la retribució fixa a partir de l'1 d'abril de 2022, dels imports que superen la retribució en origen.
- l'adequació a un mínim del 4,2 % del salari pensionable a les aportacions de jubilació a partir de l' 1 d'abril de 2022 i mantenint la garantia de pensionabilitat en origen.



>SORTIDES DURANT EL 2022

Nombre de sortides per classificació professional i gènere

	Homes	Dones	Total
Directius	511	195	706
Càrrecs intermedis	259	196	455
Resta d'empleats	2.028	2.130	4.158
Total	2.798	2.521	5.319

Nombre de sortides per edat i gènere

	Homes	Dones	Total
<30	1	2	3
30-39	38	72	110
40-49	183	375	558
>49	2.576	2.072	4.647
Total	2.798	2.521	5.319

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible

La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

- Fomentar una cultura preventiva en tots els àmbits de l'Organització.
- Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriguin.
- Considerar els aspectes preventius en origen.
- Implantar mesures de millora contínua.
- Potenciar la identificació de factors psicosocials i oferir suport.
- Formar i sensibilitzar la plantilla.
- Adaptar i mantenir un sistema de gestió de Prevenció de Riscos Laborals per sobre dels legalment exigibles (OHSAS 18001 i ISO 45001), segons els requisits vigents en cada moment.

CaixaBank, S.A. té comitès específics per garantir la seguretat i la salut de la plantilla:

Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral. Estableix la planificació de les mesures per a la consecució dels objectius esmentats més amunt i fa seguiment de les activitats preventives posant un èmfasi especial no només en les auditories reglamentàries, sinó també en altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 i ISO 45001.

Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals. Defineix les polítiques en matèria de prevenció en aquest àmbit amb l'objectiu de millorar el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i la realització d'accions formatives. Alhora, i d'acord amb el Manual de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals, defineix, estableix i revisa els objectius de seguretat i salut i s'assegura que s'aconsegueixin i es presentin a el Pla Anual preventiu (seguiment de 38 mètriques en 5 capítols diferenciats amb revisió trimestral periòdica).

El 2022, en l'àmbit de la prevenció i la seguretat de la plantilla, s'ha fet l'adaptació del sistema de Gestió de PRL d'OHSAS 18001 a un **Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals basat en la nova ISO 45001**. Això implica situar-se en un nivell superior pel que fa a la integració de la prevenció i la perspectiva de seguretat i salut en tots els processos de l'Entitat. Addicionalment, s'han analitzat i redefinit els processos, els protocols i les instruccions, després d'identificar les bretxes existents respecte del model anterior.

Amb l'objectiu de **conscienciar i preparar la plantilla** en matèria de Seguretat i Salut en el treball, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius sobre seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.

>RECONEIXEMENT

Premi Prever en la categoria d'Empreses i Institucions. Atorgat pel Consell General de Relacions Industrials i Ciències del Treball, en el si de les XXIII jornades tècniques de prevenció de riscos laborals.

El sistema de prevenció de riscos laborals es revisa de manera periòdica mitjançant inspeccions internes i auditories (reglamentària externa i voluntària).

>ENTORN LABORAL EN XIFRES

	2021		2022	
Accidentalitat en el treball				
	No greus	Greus	No greus	Greus
Nre. total d'accidents	415	3	424	6
en què Dones	286	2	311	4
en què Homes	129	1	113	2*
Índex de freqüència d'accidents	0,90		1,57	
en què Dones	1,07		2,22	
en què Homes	0,70		0,76	
Índex de gravetat	0,10		0,11	
en què Dones	0,11		0,13	
en què Homes	0,09		0,07	
Absentisme				
Hores d'absentisme gestionable	2.735.533		3.023.140	
Índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)	3,5%		4,2%	

** Un accident in itinere mortal.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Organització saludable

CaixaBank evoluciona cap a un entorn d'Organització Saludable per aconseguir el màxim benestar possible de les persones que formen part de l'Entitat.

El projecte d'Organització saludable reafirma el seu compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla, ja que:

- Té efectes en la productivitat i competitivitat de l'Entitat i, per tant, en la seva sostenibilitat.
- S'aconsegueix una plantilla més sana, motivada, satisfeta i amb un més orgull de pertinença i compromís.
- Es millora la imatge corporativa i s'afavoreixen la captació i retenció de talent.
- Millora el clima sociolaboral i redueix l'absentisme.

>FITES 2022

- Realització d'un diagnòstic per conèixer possibles punts de millora, arran del qual s'ha establert un **Pla Director que es completarà amb plans anuals que estabiran les mesures que cal desenvolupar.**
- Creació d'un **Grup Expert multidisciplinari d'Organització Saludable**. Entre les seves responsabilitats hi ha: responsabilitzar-se de la construcció de l'estratègia global d'Organització Saludable i el full de ruta per al futur i la definició d'un Pla General en què es recullin i prioritzin les grans línies d'actuació i l'estratègia global per al desenvolupament d'un nou model d'Organització Saludable. En l'actualitat, també s'està desenvolupant el Pla d'Acció de 2022 en què quedaran incloses les actuacions en salut i benestar específiques.
- Realització d'un **Estudi Integral d'Identificació de Factors d'Organització Saludable** que permetrà construir un model explicatiu relacional dels diversos factors i subfactors, i també dels atributs i les característiques que els componen, que tenen una influència en la Salut (física i emocional) i el Benestar. Aquest estudi s'ha fet en dues fases: una primera qualitativa, amb la realització de *Focus Group* tant amb els empleats com amb altres actors (clients, accionistes i proveïdors), i una segona fase quantitativa. L'objectiu és establir, implementar i mantenir una metodologia per a la identificació contínua dels factors que influeixen en l'Organització saludable.

La nova estratègia com a Organització Saludable permetrà que l'Entitat esdevingui un referent de Salut i Benestar a escala nacional i internacional, amb:

- **Activitats i campanyes a la plataforma virtual "Som saludables"**, en què generem conscienciació i oferim beneficis per a una salut global i el benestar dels empleats i les seves famílies.
- **Adaptació de continguts i tallers segons les necessitats i els interessos.**
- **Creació d'un canal específic "Som Saludables" a *PeopleNow*** (intranet participativa) per compartir continguts i així arribar de manera més directa als professionals de l'Entitat.
- **Plataforma "Adeslas Salut i Benestar"** com a complement al canal "Som Saludables", donant accés a serveis personalitzats per tenir cura de la nostra salut i gestionar-la.
- Realització d'una **Avaluació de Factors psicosocials** amb l'objectiu de revisar el nostre diagnòstic i planificar accions de millora.
- **Servei d'atenció psicològica**, a més d'un equip mèdic **assistencial i de fisioteràpia.**

Amb l'objectiu de consolidar CaixaBank en aquest àmbit i reforçar el seu compromís amb la salut i el benestar dels seus professionals, es disposa d'un programa amb identitat pròpia vinculat a la nostra cultura corporativa. Un programa viu, proactiu i transversal per a tota l'Entitat: **"Som Saludables"**.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

El programa **"Som Saludables"** mostra el compromís de foment del benestar en entorns saludables i sostenibles, la millora de la qualitat de vida dels nostres professionals i l'objectiu d'assolir la maduresa com a organització saludable i referent en el sector.

El programa **"Som Saludables"** està basat en tres pilars:

Seguretat. Entorns de treball segurs i emocionalment saludables.

Per arribar a l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, CaixaBank ha implementat el 2022 un Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals basat en la nova norma **ISO45001**, certificació de caràcter voluntari i que presenta una exigència superior a la legal i que incorpora el benestar com a concepte global.

En **matèria psicosocial**, CaixaBank disposa d'un programa d'intervenció que avalua els efectes psicosocials i defineix plans d'acció per a la disminució de factors estressants; el 2022 s'ha fet a més d'una enquesta a tota la plantilla de CaixaBank. Finalment, s'ha continuat amb el servei de suport psicològic que es va posar en marxa inicialment arran de la pandèmia.



Salut. Promoció d'estils de vida saludable que equilibrin la vida laboral i la salut com a element clau.

Mitjançant les activitats i campanyes de la plataforma virtual Som Saludables, es genera conscienciació i s'ofereix beneficis per a una salut global i el benestar de la plantilla i les seves famílies.

La plataforma se centra en 4 pilars fonamentals: **Mou-te, Estima't, Cuida't i Aboca-t'hi**.

Des del pilar d'Activitat Física ***Mou-te*** s'accedeix a exercicis i rutines que es poden fer a casa i en qualsevol moment.

Des de Benestar Personal ***Estima't*** es faciliten tècniques de meditació i pautes per millorar la concentració i la relaxació.

Des de Nutrició i Hidratació ***Cuida't*** s'ofereixen receptes saludables i senzilles de fer.

Finalment, des d'***Aboca-t'hi*** es posen a disposició diverses activitats relacionades amb la sostenibilitat, el medi ambient i les accions de voluntariat.

El 2022, s'han implementat millores a la plataforma virtual:

- Servei de **consulta de fisioteràpia**
- **Videotallers** amb una gran varietat de temàtiques enfocades a la millora de l'activitat física, el benestar personal, la nutrició i hidratació i els continguts vinculats amb el voluntariat.
- **Calendari d'activitats** en què es mostren les diverses iniciatives proposades als treballadors de CaixaBank.
- **Qüestionari voluntari** en què s'avaluen aspectes com la qualitat del son, la nutrició i la hidratació, i hàbits i temps lliure, entre d'altres, i reben propostes per millorar els hàbits de vida.

Com a novetats destacables el 2022 tenim:

- Creació de l'**observatori de salut**, el desenvolupament del qual proporcionarà una visió integrada i completa des de la perspectiva de la salut. A més de permetre disposar d'un diagnòstic de salut, servirà com un bon termòmetre del benestar.
- Implantació d'un **nou Sistema de Gestió d'Organització Saludable (SIGOS)**, certificable per AENOR, que ajudarà a orientar totes les iniciatives en el marc d'una estratègia única, ordenar les accions i maximitzar-ne l'impacte en benestar i, així, generar confiança per a totes les parts interessades.
- Finalment, el **protocol de Vigilància de la Salut** té en compte la realització de reconeixements mèdics periòdics, previs a l'inici de la relació laboral i després d'una incorporació a una baixa mèdica prolongada: també s'hi proporciona informació preventiva respecte de diverses malalties, com ara la hipertensió, que està disponible per a la seva consulta a la intranet corporativa.

Benestar. Forjar una cultura de la flexibilitat amb entorns que promouen el benestar de la plantilla i amb beneficis que facilitin el seu dia a dia.

L'Escola de Rendiment Sostenible de Virtaula incorpora continguts que contribueixen a millorar el benestar personal de la plantilla amb formació en salut i nutrició, *mindfulness*, medi ambient i pensament positiu, entre d'altres. Amb l'ampliació de mesures per a la promoció de nous entorns i formes de treball (treball en remot, espais col·laboratius, *agile*...), i estudiant fórmules per millorar la transició de la plantilla cap a un envelliment actiu i saludable (millorar la motivació de la plantilla de més edat, consells de salut, *mentoring* invers...), serà possible aconseguir l'objectiu de tenir una plantilla emocionalment més sana. Tot això ha de permetre assolir els objectius de desenvolupament sostenible definits en el repte 3 de Salut i Benestar de l'"Agenda 2030 de les Nacions Unides".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Comunicació Interna: Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

- Difondre i acompanyar els reptes del Pla estratègic i les prioritats de negoci.
- Transmetre els valors de l'Entitat com a element diferencial.
- Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.
- Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.

El 2022, el centre d'actuació ha estat el pla de comunicació interna del nou **Pla Estratègic 2022-2024.** Per aconseguir-ho, s'ha creat un **portal monogràfic** a ***PeopleNow*** que recull el nou full de ruta per als tres pròxims anys, així com totes les notícies relacionades amb els seus eixos estratègics.

També s'ha parat atenció especial a la **comunicació directiva**, com a impulsors dels projectes i missatges estratègics del nou pla, als quals s'han donat pautes i material per involucrar els seus equips en ls reptes de l'Entitat.

Al maig es va celebrar la **Convenció de Directius**, en què més de 2.000 mànagers del Grup es van donar cita per conèixer el nou Pla Estratègic 2022-2024 amb el President, el Conseller Delegat i el Comitè de Direcció del banc. Un esdeveniment que es va viure amb molta emoció i que va servir per reforçar l'orgull de pertinença i el reconeixement a la tasca duta a terme pels professionals de l'Entitat.

_Més a prop de les nostres persones

Mereix una menció especial el llançament del nou **propòsit de marca**, que ha suposat una reafirmació en el nostre principal valor diferencial, **"Estar a prop de les persones per a tot el que importa"**, i que es concreta en el nou *claim* **"Tu i jo. Nosaltres".**

La proximitat del nou propòsit de marca es reflecteix en els continguts de ***PeopleNow***, donant protagonisme als professionals del banc i oferint-los espais per reforçar els vincles entre companys, visibilitzant el treball transversal dels equips i facilitant la participació dels mànagers enfocada al reconeixement.

A més, el context en què s'ha desenvolupat el 2022 ha comportat la posada en marxa de plans de comunicació interna *ad hoc*. Destaca el del **compromís amb la inclusió financera**, un pla d'acció que dona visibilitat a totes les iniciatives i esforços per part de l'entitat per atendre col·lectius en risc que, per un motiu o un altre, estan en risc d'exclusió financera (atenció a col·lectiu sènior, oficines mòbils, sector agro i educació financera).

També s'ha donat cobertura a les diverses necessitats de l'àmbit de **Recursos Humans**, que han tingut com a fites destacades la implantació del nou model de lideratge **AHEAD**, l'inici del programa **Development by *Skills*** i l'**Estudi de Compromís**. Altres plans d'acompanyament a l'àrea són: l'**Avaluació de Riscos Psicosocials**, el programa de retribució flexible **Compensa+**, el de diversitat **Wengage**, les **eleccions sindicals**, els canvis al **protocol COVID** i la represa de l'activitat presencial, entre d'altres.

CaixaBank Tú y yo. Nosotros. | PLAN ESTRATÉGICO 22 26 | PEOPLENow



PEOPLENow

PeopleNow s'ha consolidat com la **intranet social** del banc

i participació ha continuat sent rellevant mitjançant diverses accions, com ara la cobertura i l'acompanyament de la **Setmana Social, l'Arbre dels Somnis, la iniciativa solidària Planta el teu Projecte o la Setmana de la Igualtat.**Altres accions centrades a fomentar la participació i crear vincles entre companys han estat les recomanacions literàries durant el **Dia del Llibre** i la creació d'una *playlist* conjunta durant el **Dia de la Música**, així com les accions de sensibilització del **Dia Sense Cotxes i El meu Propòsit Sostenible.**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diàleg amb empleats

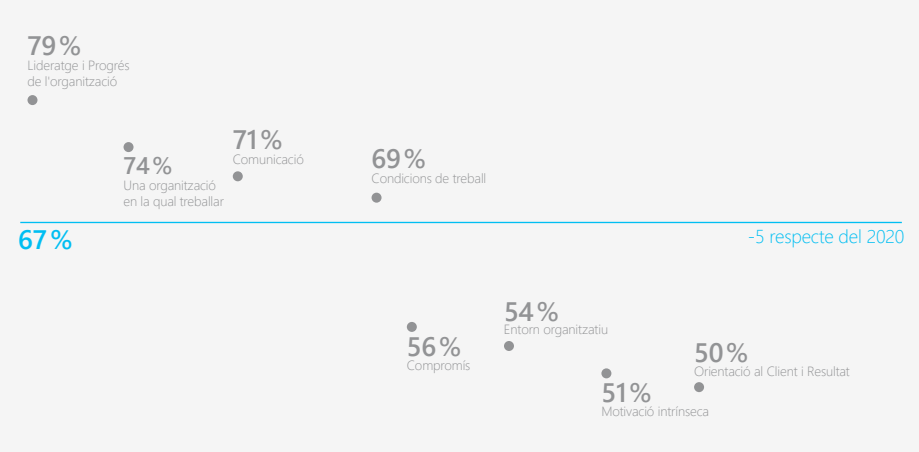
_Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge

El 2022, **més de vint empreses del Grup CaixaBank han fet l'Estudi de Compromís**, de tal manera que s'estableix un punt comú de periodicitat en la seva realització.

En el cas de CaixaBank SA, a finals de maig d'aquest any, es va llançar a tota la plantilla amb l'objectiu d'estar més a prop dels empleats. Aquest és el primer estudi universal dut a terme després de la fusió d'integració de Bankia. Això ha permès identificar la situació actual sobre la percepció de la Cultura i el Lideratge i també la detecció d'aquelles àrees de millora per a la posterior posada en marxa d'un pla d'acció corporatiu focalitzat en les principals línies identificades que permeti avançar en la consecució dels objectius estratègics.

La participació global va ser del 75 % de la plantilla (27.425 empleats), 5 punts més que a l'Estudi de Compromís de 2020.

>CLIMA I COMPROMÍS. TOTAL FAVORABILITAT



_Pla d'Acció associat a l'Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge

Després del període d'escolta, durant el segon semestre de 2022, **s'ha iniciat un pla d'acció transversal per a totes les empreses del Grup CaixaBank: "Estar a prop de les persones per a tot el que importa"**, amb l'objectiu de generar major compromís en la plantilla, i ha de permetre continuar avançant en l'ambició de ser el grup financer favorit per treballar-hi.

El pla d'acció es basa en:

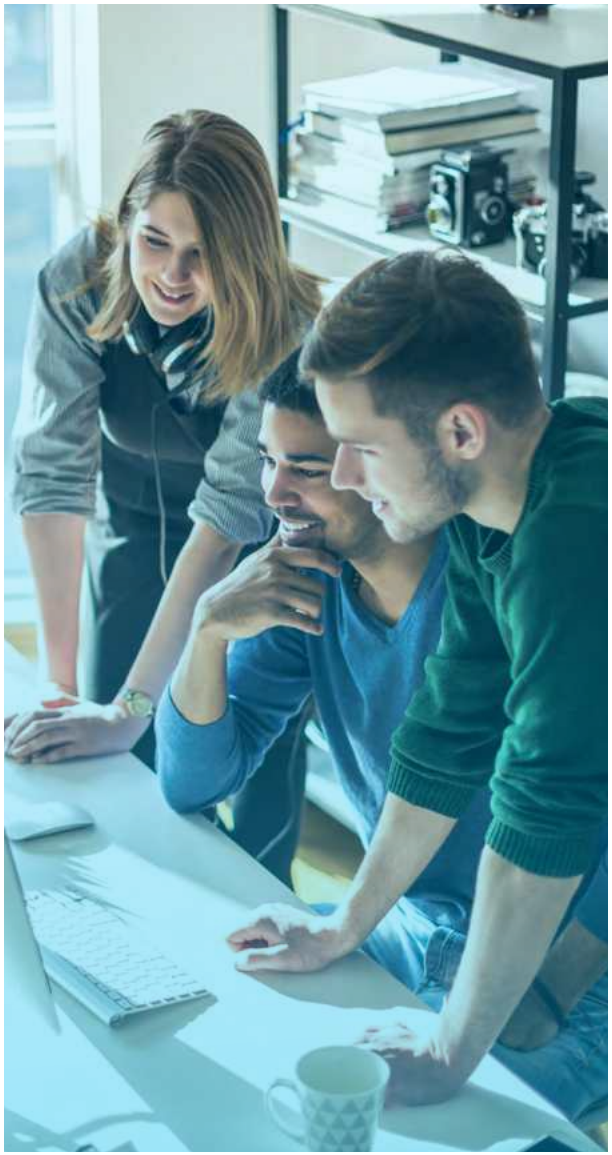
- Analitzar i aprofundir en els resultats per generar conclusions inicials i detectar-hi possibles punts d'alerta.
- Dissenyar i prioritzar les accions que cal posar en marxa i identificar-ne els ajustos.
- Escalar i comunicar les accions acompanyades d'un mesurament de mètriques.

Per fer-ho, s'han identificat els factors que importen a l'empleat en la seva relació amb l'empresa. La representació d'aquests factors ha donat lloc al ***framework engagement* 360°**, que permet guiar tant l'anàlisi com el disseny i el seguiment de les accions que impacten en el compromís i la motivació dels empleats.

Les conclusions de l'anàlisi efectuada indiquen que l'Entitat s'ha de centrar en les dimensions següents per millorar l'eNPS:

- Orgull de pertinença.
- Projecte de futur.
- Acompliment en el meu lloc.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



En conseqüència, s'han establert les següents **línies d'acció:**

Reptes i campanyes

→ S'enfoca en la **recerca de l'excel·lència** en l'àmbit de servei al client per generar un impacte directe sobre l'orgull de permanència.

Condicions de feina

→ Treballar la **càrrega de treball i les barreres** i com afecta en l'acompliment del dia a dia per generar impacte en el servei al client i en la valoració de com són d'assolibles els reptes.

Agilitat, col·laboració i proximitat

→ Consolidar el propòsit de **Proximitat i treballar la col·laboració i la por a l'error** que tindrà un impacte en l'agilitat i habilitarà la motivació de l'empleat.

Desenvolupament professional i lideratge

→ Promoure **el desenvolupament partint de meritocràcia**, habilitats i coneixements, en un rol interessant i motivador i amb una retribució equitativa que tindrà un gran impacte en com són percebudes les oportunitats de carrera i el projecte de futur.

Per activar el Pla d'Acció es disposa dels elements següents:

> els **responsables** (definició d'un espònsor per cada línia de treball i un responsable per cada àmbit per desenvolupar i activar),

> **equips de treball** transversals (necessària la col·laboració entre àrees),

> el **seguiment i el mesurament** (seguiment estandarditzat d'accions i monitoratge de l'impacte generat amb KPI's)

> i, tot plegat, amb un **model de govern** que establirà sessions periòdiques de treball, i de manera trimestral es planificaran punts de situació amb els membres de l'*Steering Committee* del projecte, que elevaran els avenços al Comitè de Direcció.



08 Accionistes i inversors

- Evolució dels resultats _ PÀG. 303
- Evolució de l'activitat _PÀG. 317
- Liquiditat i estructura de finançament _ PÀG. 320
- Gestió del capital _ PÀG. 322
- Dades rellevants del grup _ PÀG. 324
- *Ratings* _ PÀG. 326
- Remuneració a l'accionista _PÀG. 327
- Diàleg amb accionistes i inversors _ PÀG. 328

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Evolució dels resultats

A continuació es presenta l'evolució dels resultats per als últims tres exercicis. El resultat de 2021 l'ha marcat la formalització, durant el primer trimestre de 2021, del procés de fusió entre CaixaBank i Bankia, que afecta l'evolució dels diversos epígrafs i genera impactes extraordinaris.

(En milions d'euros)	2022	2021	Extraord. Fusió[1]	2021 sense extraord.	Var. %	2020	Var. %
Marge d'interessos	**6.916**	**5.975**		**5.975**	**15,7**	**4.900**	**21,9**
Ingressos per dividends	163	192		192	(14,9)	147	30,1
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	264	425		425	(37,8)	307	38,5
Comissions netes	4.009	3.705		3.705	8,2	2.576	43,8
Resultat d'operacions financeres	338	220		220	53,8	238	(7,6)
Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances	866	651		651	33,1	598	8,9
Altres ingressos i despeses d'explotació	(963)	(893)		(893)	7,8	(356)	
Marge brut	**11.594**	**10.274**		**10.274**	**12,8**	**8.409**	**22,2**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(6.020)	(5.930)		(5.930)	1,5	(4.579)	29,5
Despeses extraordinàries	(50)	(2.119)	(2.118)	(1)			
Marge d'explotació	**5.524**	**2.225**	**(2.118)**	**4.343**	**27,2**	**3.830**	**13,4**
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	**5.574**	**4.344**		**4.344**	**28,3**	**3.830**	**13,4**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(982)	(838)		(838)	17,3	(1.915)	(56,3)
Altres dotacions a provisions	(129)	(478)	(93)	(384)	(66,4)	(247)	55,6
Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres	(87)	4.405	4.464	(59)	47,7	(67)	(12,1)
Resultat abans d'impostos	**4.326**	**5.315**	**2.252**	**3.062**	**(41,3)**	**1.601**	**91,3**
Impost sobre Societats	(1.179)	(88)	614	(702)	67,9	(219)	
Resultat després d'impostos	**3.147**	**5.227**	**2.867**	**2.360**	**33,3**	**1.382**	**70,8**
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	2	1		1	59,9		
Resultat atribuït al Grup	**3.145**	**5.226**	**2.867**	**2.359**	**33,3**	**1.381**	**70,8**
Ingressos *Core*	11.997	10.597		10.597	13,2	8.310	27,5
Ràtio d'eficiència sense extraordinaris (%) (12 mesos)	51,9	57,7		57,7	(5,8)	54,5	3,3

[1] *Detall d'extraordinaris associats a la fusió:*

Despeses extraordinàries: cost calculat de l'acord laboral (-1.884 M€) i altres despeses d'integració (-234 M€).
Altres dotacions a provisions: -93 M€ corresponents a una provisió per cobrir sanejaments d'actius, essencialment, derivats del pla previst de reestructuració de la xarxa comercial el 2022.
Guanys i pèrdues en la baixa d'actius: +4.300 M€ per diferència negativa de consolidació, +266 M€ per resultats abans d'impostos relacionats amb la venda de certs negocis que desenvolupava Bankia, -105 M€ pel sanejament d'actius (associat, essencialment, a la reestructuració de la xarxa comercial) i +3 M€ per altres.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Addicionalment, es presenta el compte de resultats en visió proforma comparable per a 2021, amb l'objectiu de donar una indicació de l'evolució dels resultats de l'entitat fusionada. S'elabora agregant, al resultat de CaixaBank, el que havia generat Bankia abans de la fusió, i no es consideren els extraordinaris descrits anteriorment.

(En milions d'euros)	2022	2021	Variació
Marge d'interessos	**6.916**	**6.422**	**7,7**
Ingressos per dividends	163	192	(15,0)
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	264	436	(39,5)
Comissions netes	4.009	3.987	0,6
Resultat d'operacions financeres	338	230	47,0
Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances	866	651	33,1
Altres ingressos i despeses d'explotació	(963)	(934)	3,0
Marge brut	**11.594**	**10.985**	**5,5**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(6.020)	(6.374)	(5,6)
Despeses extraordinàries	(50)	(1)	
Marge d'explotació	**5.524**	**4.610**	**19,8**
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	**5.574**	**4.611**	**20,9**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(982)	(961)	2,3
Altres dotacions a provisions	(129)	(407)	(68,3)
Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres	(87)	(82)	6,9
Resultat abans d'impostos	**4.326**	**3.160**	**36,9**
Impost sobre Societats	(1.179)	(734)	60,5
Resultat després d'impostos	**3.147**	**2.426**	**29,7**
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	2	1	52,7
Resultat atribuït al Grup	**3.145**	**2.424**	**29,7**
Ingressos *Core*	11.997	11.339	5,8
Ràtio d'eficiència sense extraordinaris (%) (12 mesos)	51,9	58,0	(6,1)



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Segmentació per negocis

A continuació, es presenta el compte de resultats de 2022 per segment de negoci:

		Segmentació per Negocis		
(En milions d'euros)	2022	Bancari i assegurances	BPI	Centre corporatiu
Marge d'interessos	**6.916**	**6.366**	**544**	**6**
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	427	212	29	187
Comissions netes	4.009	3.714	296	
Resultat d'operacions financeres	338	299	27	12
Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances o reassegurances	866	866		
Altres ingressos i despeses d'explotació	(963)	(918)	(38)	(7)
Marge brut	**11.594**	**10.539**	**857**	**198**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(6.020)	(5.505)	(455)	(60)
Despeses extraordinàries	(50)	(50)		
Marge d'explotació	**5.524**	**4.984**	**402**	**138**
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	**5.574**	**5.034**	**402**	**138**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(982)	(976)	(6)	
Altres dotacions a provisions	(129)	(98)	(22)	(9)
Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres	(87)	(69)	0	(19)
Resultat abans d'impostos	**4.326**	**3.842**	**374**	**110**
Impost sobre Societats	(1.179)	(1.089)	(101)	12
Resultat després d'impostos	**3.147**	**2.753**	**272**	**122**
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	2	2	0	
Resultat atribuït al Grup	**3.145**	**2.751**	**272**	**122**

A l'efecte de la presentació de la informació financera, es presenta la informació dels diversos segments de negoci del Grup, que el 2022 s'han reconfigurat (fins ara, Bancari i Assegurances, Participacions i BPI).

> **Bancari i d'assegurances:** recull els resultats de les activitats bancària, assegurances, gestió d'actius, immobiliària i ALCO, entre d'altres, que desenvolupa el Grup, essencialment, a Espanya.

> **BPI:** recull els resultats de l'activitat bancària domèstica del BPI, que es duu a terme, essencialment, a Portugal. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la posada a valor raonable dels actius i passius en la combinació de negocis.

> **Centre Corporatiu:** inclou les participades assignades al negoci de participacions a la segmentació de negocis vigent fins al 2022, és a dir, Telefónica, BFA, BCI, *Coral Homes* i *Gramina Homes*. S'inclouen els resultats d'aquestes participacions nets del cost de finançament.

Addicionalment, s'assigna al Centre Corporatiu l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat als negocis Bancari i Assegurances, al BPI i a les participades assignades al mateix centre corporatiu. En concret, l'assignació de capital a aquests negocis i a les participades es fa considerant tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11,5 %, com les deduccions aplicables. La contrapartida de l'excés de capital assignat al centre corporatiu és liquiditat.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, que s'assignen en funció de criteris interns d'imputació. S'assignen al Centre Corporatiu les despeses de naturalesa corporativa en l'àmbit de Grup.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Evolució 2022 vs. 2021

El resultat atribuït de 2022 puja a 3.145 milions d'euros, davant dels 5.226 milions obtinguts el 2021 (-39,8 %), que incloïa aspectes extraordinaris relacionats amb la fusió (diferència negativa de consolidació per +4.300 milions i despeses extraordinàries, dotacions a provisions, resultats per venda de negocis, sanejaments i altres per -1.433 milions, ambdós nets d'impostos).

El **resultat** de l'exercici 2022 **se situa en 3.145 milions**, davant dels 2.424 milions de resultat en la comparativa amb el 2021 en visió proforma comparable: (+29,7 %).

Bona evolució dels **ingressos *core*** (+5,8 %), impulsada pel creixement del **marge d'interessos** (+7,7 %), **ingressos i despeses per contractes d'assegurances** (+33,1 %) i **comissions** (+0,6 %), que compensen els **ingressos menors de participades de Bancassegurances** (-26,2 %).

Així mateix, en la interpretació de l'evolució de les diverses línies que els configuren, cal considerar la incorporació de Bankia Vida, que després de l'adquisició del 100 % durant l'últim trimestre de 2021, ha passat a consolidar-se per integració global.

Caiguda dels **ingressos per dividends** (-15,0 %) i **resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació** (-39,5 %) després de la venda de l'*Erste Group Bank*, compensada parcialment per l'increment en la generació d'**ingressos d'operacions financeres** (+47,0 %).

El creixement del **marge brut** (+5,5 %) i la reducció de les **despeses d'administració i amortització recurrents** (-5,6 %), permeten el creixement del **marge d'explotació** (+19,8 %).

Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en nivells similars (+2,3 %), amb decrement de l'epígraf **Altres dotacions** (-68,3 %). La línia de **guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** inclou, en ambdós exercicis, impactes singulars tant a ingressos per la venda com a sanejaments d'actius.

_Evolució 2021 vs. 2020

El resultat de 2021 puja a 5.226 milions d'euros, amb les conseqüències de la fusió amb Bankia, que afecta l'evolució dels diversos epígrafs i genera extraordinaris. Sense considerar els aspectes associats a la fusió, el resultat puja a 2.359, cosa que suposa un +70,8 % respecte al 2020 (1.381 milions).

El **resultat proforma comparable** de l'exercici 2021 **se situa en 2.424 milions** d'euros. Durant el mateix període de 2020, el resultat va ser de 1.611 milions d'euros, a conseqüència de les provisions constituïdes per anticipar els impactes futurs associats a la Covid-19. N'afecten l'evolució:

- Els **ingressos *core***, 11.339 milions d'euros, disminueixen un -1,0 % respecte al mateix període de l'exercici anterior. A la seva evolució hi incideixen la caiguda del **marge d'interessos** (-5,8 %) i dels **resultats associats a participades de bancassegurances** (-9,0 %), aquests últims, amb l'impacte dels ingressos singulars de l'exercici anterior, que compensen parcialment el creixement de les **comissions** (+6,7 %) i els **ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurances** (+8,9 %).

- El **marge brut** decreix un -2,9 % a causa de la disminució dels ingressos core (-1,0 %), menys **resultats d'operacions financeres** (-42,2 %) i més càrregues registrades a **altres ingressos i despeses d'explotació** (+24,2 %), que el 2020 incloïen 135 milions d'euros pel registre de l'ingrés associat a l'últim earnout de Segurcaixa Adeslas. Bona evolució dels **ingressos de participades**.

- Les **despeses d'administració i amortització recurrents** incrementen un +1,0%. La ràtio d'eficiència *core* (12 mesos) se situa en el 56,2 %.

L'evolució de l'epígraf **pèrdues per deteriorament d'actius financers** (-67,5 %) l'han marcat, entre d'altres, el reforç de provisions per a risc de crèdit que es va dur a terme el 2020 amb l'objectiu d'anticipar impactes futurs associats a la Covid-19, per un import de -1.742 milions.

L'epígraf **altres dotacions a provisions** se situa en -407 milions d'euros el 2021 (+91,0 %) després d'una cobertura conservadora de riscos.

L'epígraf **guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** inclou, entre altres aspectes, el registre, el 2021, de la plusvàlua per la venda de la participació a l'Erste per +54 milions d'euros.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Marge d'interessos

_Evolució 2022 vs. 2021

El **marge d'interessos** del Grup se situa en 6.916 milions d'euros el 2022, davant dels 5.975 milions d'euros el 2021, amb l'impacte de la fusió amb Bankia.

La variació respecte a la **visió proforma comparable** de 2021 és del +7,7 %. Aquest increment és a causa de:

> Augment dels ingressos del crèdit, principalment, per un increment al tipus mitjà gràcies a l'impacte positiu de l'evolució dels tipus d'interès de mercat.

> Més aportació de la cartera de renda fixa tant per un increment del tipus com per un augment del volum.

> Incorporació del marge financer dels productes de vida i estalvi de Bankia Vida que, després de la presa de control durant l'últim trimestre de 2021, es consolida el 2022 per integració global.

Aquests efectes els han compensat, en part:

> Menys aportació al marge d'interessos dels intermediaris financers, principalment, per l'increment del cost de finançament en divisa.

> Més costos del finançament institucional, amb l'impacte d'un augment al tipus pel que fa a les emissions transformades a tipus variable per increment de la corba de tipus d'interès.

> Increment dels costos de dipòsits de clients, que inclou, entre altres factors, part de l'augment de la corba de tipus.

_Evolució 2021 vs. 2020

El **marge d'interessos** del Grup se situa en 5.975 milions d'euros el 2021, davant dels 4.900 milions d'euros de 2020, amb l'impacte de la fusió amb Bankia.

En **visió proforma comparable**, el marge el 2021 puja a 6.422 milions d'euros (-5,8 % respecte al mateix període de 2020). En un entorn de tipus d'interès negatius, aquest decrement és a causa de:

> Descens dels ingressos del crèdit per una disminució del tipus, a causa del de la corba de tipus, el canvi d'estructura de la cartera creditícia per l'increment dels préstecs ICO i el crèdit al sector públic i, també, la reducció dels ingressos procedents del crèdit al consum. Aquest decrement del tipus l'ha compensat, principalment, un volum mitjà inferior.

> Menys aportació de la cartera de renda fixa, tant per una disminució del volum com per un descens del tipus mitjà com a conseqüència, majoritàriament, de la revaluació dels actius a valor de mercat en el marc de la integració entre CaixaBank i Bankia.

Aquests efectes els han compensat, en part:

> Reducció en el cost d'entitats creditícies, que ha afavorit l'increment de finançament amb el BCE en millors condicions.

> Estalvi en els costos del finançament institucional per un descens del preu a causa, sobretot, de la revaluació dels passius a valor de mercat en el marc de la integració entre CaixaBank i Bankia i, també, pel decrement de la corba. Addicionalment, el descens del volum mitjà té conseqüències positives en el marge d'interessos.

> Disminució del cost del finançament detallista per un descens en el tipus, que compensa els volums més importants (increment de saldos a la vista i disminució de dipòsits a termini).

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



COMPTABLE		2022			2021			2020			Variació R/C 2022-2021		
(En milions d'euros)		S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	Total	Per tipus	Per volum
Intermediaris financers		127.350	1.037	0,81	97.065	905	0,93	42.313	402	0,95	132	(114)	246
Cartera de crèdits	(a)	336.696	6.254	1,86	309.767	5.189	1,68	223.864	4.448	1,99	1.065	613	452
Valors representatius de deute		90.593	426	0,47	70.938	209	0,29	42.616	262	0,61	217	125	92
Altres actius amb rendiment		61.699	1.429	2,32	64.274	1.572	2,45	64.954	1.639	2,52	(143)	(84)	(59)
Resta d'actius		82.306	88	-	86.663	18	-	58.959	13	-	70	-	70
Total actius mitjans	**(b)**	**698.644**	**9.234**	**1,32**	**628.707**	**7.893**	**1,26**	**432.706**	**6.764**	**1,56**	**1.341**	**540**	**801**
Intermediaris financers		125.848	(699)	0,56	101.809	(428)	0,42	52.390	(203)	0,39	(271)	(137)	(134)
Recursos de l'activitat minorista	(c)	386.597	(136)	0,04	337.183	(4)	-	230.533	(33)	0,01	(132)	(120)	(12)
Emprèstits i valors negocials		47.170	(343)	0,73	43.297	(151)	0,35	30.341	(220)	0,73	(192)	(164)	(28)
Passius subordinats		9.151	(46)	0,50	9.055	(40)	0,44	5.547	(72)	1,30	(6)	(5)	(1)
Altres passius amb cost		77.106	(1.028)	1,33	79.388	(1.245)	1,57	73.652	(1.286)	1,75	217	187	30
Resta de passius		52.772	(66)	-	57.975	(50)	-	40.243	(50)	-	(16)	-	(16)
Total recursos mitjans	**(d)**	**698.644**	**(2.318)**	**0,33**	**628.707**	**(1.918)**	**0,30**	**432.706**	**(1.864)**	**0,43**	**(400)**	**(240)**	**(160)**
Marge d'interessos			**6.916**			**5.975**			**4.900**		**941**	**300**	**641**
Diferencial de la clientela (%)	**(a-c)**		**1,82**			**1,68**			**1,98**				
Diferencial de balanç (%)	**(b-d)**		**0,99**			**0,96**			**1,13**				

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

PROFORMA		2022			2021			Variació R/C		
(En milions d'euros)		S. mitjà	R/C	Tipus %	S. mitjà	R/C	Tipus %	Total	Per tipus	Per volum
Intermediaris financers		127.350	1.037	0,81	101.029	968	0,96	69	(145)	214
Cartera de crèdits	(a)	336.696	6.254	1,86	338.352	5.607	1,66	647	674	(27)
Valors representatius de deute		90.593	426	0,47	82.175	254	0,31	172	133	39
Altres actius amb rendiment		61.699	1.429	2,32	64.431	1.573	2,44	(144)	(81)	(63)
Resta d'actius		82.306	88	-	93.570	19	-	69	-	69
Total actius mitjans	**(b)**	**698.644**	**9.234**	**1,32**	**679.557**	**8.421**	**1,24**	**813**	**581**	**232**
Intermediaris financers		125.848	(699)	0,56	111.407	(442)	0,40	(257)	(176)	(81)
Recursos de l'activitat minorista	(c)	386.597	(136)	0,04	366.291	(7)	-	(129)	(130)	1
Emprèstits i valors negocials		47.170	(343)	0,73	47.764	(194)	0,41	(149)	(153)	4
Passius subordinats		9.151	(46)	0,50	9.785	(55)	0,57	9	7	2
Altres passius amb cost		77.106	(1.028)	1,33	79.545	(1.245)	1,57	217	185	32
Resta de passius		52.772	(66)	-	64.765	(56)	-	(10)	-	(10)
Total recursos mitjans	**(d)**	**698.644**	**(2.318)**	**0,33**	**679.557**	**(1.999)**	**0,29**	**(319)**	**(268)**	**(51)**
Marge d'interessos			**6.916**			**6.422**		**493**	**313**	**180**
Diferencial de la clientela (%)	**(a-c)**		**1,82**			**1,66**				
Diferencial de balanç (%)	**(b-d)**		**0,99**			**0,95**				

Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:

- D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos procedents de les mesures de finançament de l'ECB (TLTRO i MRO). De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.
- Els epígrafs "Altres actius amb rendiment" i "Altres passius amb cost" recullen, principalment, l'activitat asseguradora de vida i estalvi del Grup.
- Els saldos de totes les rúbriques, llevat de "resta d'actius" i "resta de passius", corresponen a saldos amb rendiment/cost. A "resta d'actius" i "resta de passius" s'hi incorporen les partides del balanç que no tenen cap conseqüència en el marge d'interessos, així com els rendiments i costos que no es poden assignar a cap altra partida.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

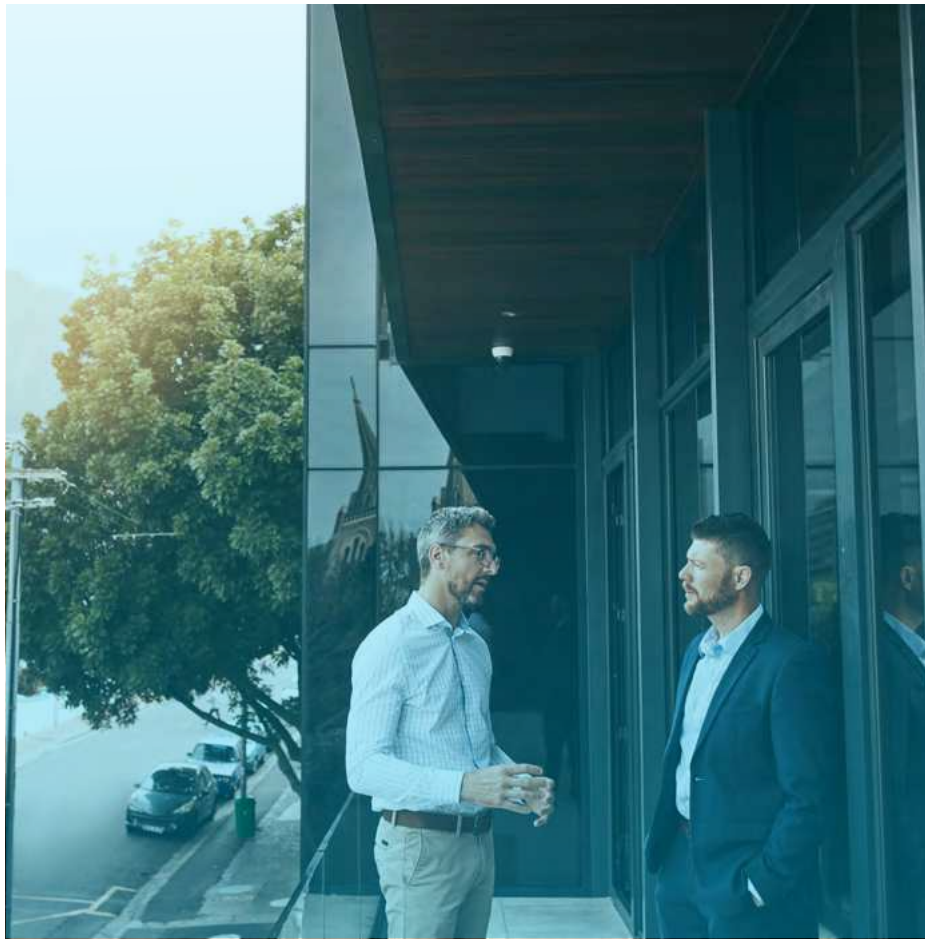
_Comissions

_Evolució 2022 vs. 2021

Els **ingressos per comissions** del Grup se situen en 4.009 milions d'euros, davant dels 3.705 milions d'euros el 2021, a causa de la fusió amb Bankia.

En la seva comparativa amb visió proforma comparable de 2021, els ingressos creixen lleugerament (+0,6 %).

- Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista.
  - Les comissions recurrents mostren una lleugera reducció del -0,3 % l'any. A la seva evolució hi incideix l'eliminació de les comissions de custòdia de dipòsits, així com la unificació dels programes de fidelització de clients.
  - Les comissions de banca majorista (+20,5 %) mostren un bon comportament per més activitat l'any.
- Les **comissions per comercialització d'assegurances** disminueixen un -1,8 % respecte al 2021. Aquesta disminució és a causa, principalment, de la pèrdua de les comissions de comercialització després de la presa del control de Bankia Vida, per bé que, en positiu, es recull la meritació de la periodificació en 10 anys dels ingressos associats a la renegociació de l'acord de distribució d'assegurances de no vida al qual es va arribar amb SegurCaixa Adeslas durant l'últim trimestre de 2021.
- Les **comissions associades a la gestió de productes d'estalvi a llarg termini** (fons d'inversió, plans de pensions i *Unit Link*) se situen en 1.383 milions (-0,6 % l'any), amb els efectes de l'evolució del mercat.
  - Les **comissions de fons d'inversió i plans de pensions** disminueixen l'any un -2,4 % i un -4,6 %, respectivament, marcades per la disminució del patrimoni mitjà gestionat per l'evolució dels mercats el 2022, així com per menys comissions d'èxit respecte al 2021.
  - Les **comissions d'*Unit Link*** creixen fins als 233 milions d'euros, un +13,0 % respecte al mateix període de 2021, amb l'impuls de les subscripcions netes positives, que compensen l'evolució negativa del mercat.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Evolució 2021 vs. 2020

Els **ingressos per comissions** del Grup se situen en 3.705 milions d'euros, davant dels 2.576 milions d'euros de 2020, a causa de la fusió amb Bankia el 2021.

En **visió proforma comparable**, els ingressos per comissions **creixen fins a 3.987 milions**, un +6,7 % respecte al mateix període de 2020.

> Les **comissions bancàries, valors i altres** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista.

  Les comissions recurrents creixen un +1,4 % respecte al mateix període de l'exercici anterior.

  Les comissions de banca majorista, després d'un 2020 que va marcar una activitat consistent en banca d'inversió, disminueixen un -13,1 % en relació amb el mateix període de l'any anterior.

> Les **comissions per comercialització d'assegurances** incrementen respecte al mateix període de 2020 (+12,9 %), essencialment, perquè hi ha hagut més activitat comercial.

> Les **comissions associades a la gestió de productes d'estalvi a llarg termini** (fons d'inversió, plans de pensions i Unit Link) se situen en 1.391 milions d'euros, perquè el patrimoni que es gestiona és més elevat després de l'evolució positiva dels mercats i de les subscripcions de 2021. Creixement del +17,9 % respecte al 2020:

> Les **comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV's** se situen en 860 milions d'euros, amb un creixement interanual del +18,5 %.

> Les **comissions per gestió de plans de pensions** arriben a 325 milions d'euros, i mostren una evolució positiva del +6,5 % interanual.

> Les **comissions d'*Unit Link*** se situen en 206 milions d'euros, un +38,5 % respecte al mateix període de 2020.

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Comissions bancàries, valors i altres	2.254	2.036	1.443	2.217	2.220
Recurrents	2.005	1.836	1.262	2.010	1.982
Banca majorista	249	200	181	207	238
Comercialització d'assegurances	373	337	203	379	336
Productes d'estalvi a llarg termini	1.383	1.332	930	1.391	1.180
Fons d'inversió, carteres i SICAV's	840	817	546	860	726
Plans de pensions	310	309	235	325	305
Unit Link i altres[1]	233	206	149	206	149
Comissions netes	**4.009**	**3.705**	**2.576**	**3.987**	**3.736**

[1] *Inclou ingressos corresponents a Unit Link i Renta Vitalicia Inversión Flexible (part gestionada).*



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ingressos de la cartera de participades

_Evolució 2022 vs. 2021

> Els **ingressos per dividends** (163 milions d'euros) inclouen el registre dels dividends de Telefónica i el BFA per 69 i 87 milions, respectivament.

> Els **resultats atribuïts d'entitats valorades pel mètode de la participació** se situen en 264 milions. A la seva evolució (-39,5 % respecte a la visió proforma comparable de 2021) hi incideixen, entre altres factors, canvis de perímetre. En concret, el 2022 no hi ha atribució de resultats de l'*Erste Group Bank* (atribuïts durant 9 mesos el 2021 fins a la desinversió en aquesta participada), ni de Bankia Vida (davant del registre de resultats durant tot l'exercici de 2021 en prendre'n el control a finals de 2021).

_Evolució 2021 vs. 2020

> Els **ingressos per dividends** inclouen, essencialment, el 2021, el dividend de Telefónica i el BFA per 90 i 98 milions d'euros, respectivament, (100 i 40 milions d'euros el 2020, respectivament)..

> Els **resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació** (436 milions d'euros en visió proforma comparable) es recuperen en el context de la millora econòmica (+19,1% respecte a la visió proforma comparable de 2020).

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Ingressos per dividends	163	192	147	192	149
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	264	425	307	436	366
Ingressos de la cartera de participades	**427**	**616**	**454**	**628**	**515**

_Resultats d'operacions financeres

_Evolució 2022 vs. 2021

El **resultat d'operacions financeres** se situa en 338 milions d'euros el 2022, davant dels 230 milions de l'any anterior, respecte a la visió proforma comparable.

_Evolució 2021 vs. 2020

> El **resultat d'operacions financeres** se situa en 220 milions el 2021, davant dels 238 milions de 2020.

> En **visió proforma comparable**, el resultat d'operacions financeres puja a 230 milions d'euros al tancament de 2021. En relació amb la seva evolució (-42,2 %), el 2020 incloïa la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa.

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Resultat d'operacions financeres	**338**	**220**	**238**	**230**	**398**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ingressos i despeses que emparen contractes d'assegurança o reassegurança

_Evolució 2022 vs. 2021

Els **ingressos i les despeses que emparen contractes d'assegurança** se situen en 866 milions d'euros, amb un creixement del +33,1% respecte a la visió proforma comparable de 2021, impactats per creixement orgànic i per la consolidació de Bankia Vida.

_Evolució 2021 vs. 2020

Els **ingressos i les despeses que emparen contractes d'assegurances** se situen en 651 milions, d'euros davant dels 598 milions de 2020, amb un creixement interanual sòlid del +8,9%.

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Ingressos i despeses per contractes d'assegurança o reassegurança	**866**	**651**	**598**	**651**	**598**



_Altres ingressos i despeses d'explotació

_Evolució 2022 vs. 2021

L'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos, i en destaquen:

- Impost sobre Béns Immobles per 22 milions d'euros (19 milions d'euros el 2021 en visió proforma comparable). Així mateix, contribució del sector bancari portuguès per 21 milions (19 milions el 2021 en visió proforma comparable).
- Aportació al FUR[1] per un import de 159 milions d'euros (181 milions el 2021 en visió proforma comparable).
- Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 407 milions d'euros (396 milions d'euros el 2021 en visió proforma comparable).

_Evolució 2021 vs. 2020

- L'epígraf **altres ingressos i despeses d'explotació** puja a -893 milions, davant dels -356 milions de 2020. Inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos. L'increment respon a una contribució més gran de l'entitat resultant.
- En **visió proforma comparable**, l'epígraf puja a 934 milions. Cal destacar-ne:
  - Contribució del sector bancari portuguès per 19 milions (16 milions el 2020).
  - Aportació al FUR per un import de 181 milions d'euros, superior al que es va registrar l'any anterior (171 milions d'euros).
  - Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 396 milions d'euros (417 milions d'euros el 2020).
- Així mateix, la línia altres ingressos i despeses immobiliaris inclou el registre d'una estimació de l'Impost sobre Béns Immobles per 19 milions d'euros (20 milions d'euros el 2020).
- La línia altres inclou 135 milions d'euros el 2020 pel registre de l'ingrés associat a l'últim *earnout* de SegurCaixa Adeslas.

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Contribucions i taxes	(587)	(596)	(370)	(596)	(605)
Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI)	(70)	(56)	(22)	(64)	(64)
Altres	(306)	(242)	37	(274)	(83)
Altres ingressos i despeses d'explotació	**(963)**	**(893)**	**(356)**	**(934)**	**(752)**

[1] *Inclou la contribució al Fons de Resolució Nacional del BPI, per 8,5 milions d'euros.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Despeses d'administració i amortització

_Evolució 2022 vs. 2021

En comparativa amb la visió proforma comparable de 2021:

> Reducció de les **despeses d'administració i amortització recurrents** del -5,6%, gràcies a la consecució de sinergies associades a la integració de Bankia.

> Les despeses de personal (-8,1%) reflecteixen, essencialment, els estalvis després de la sortida d'empleats en el marc de l'acord laboral. Les despeses generals (-5,9%) inclouen la materialització de sinergies. L'increment de les amortitzacions (+8,9%) està associat, essencialment, a projectes d'inversió i amortització d'intangibles associats a l'adquisició de Bankia Vida.

> Les despeses extraordinàries de l'exercici són de -50 milions d'euros i inclouen el registre de -29 milions en concepte de penalització per la terminació de l'aliança i compra de la participació a *Sa Nostra Vida*, després de la formalització i presa de control en data 31 de desembre de 2022.

_Evolució 2021 vs. 2020

> Creixement de les **despeses d'administració i amortització** recurrents del 29,5% fins a -5.930 milions el 2021 davant dels -4.579 milions el 2020, associat a la integració de Bankia.

> En data 1 de juliol de 2021, CaixaBank va arribar a un acord amb els representants d'una àmplia majoria dels empleats per executar un procés de reestructuració que afectarà 6.452 empleats. En el compte de pèrdues i guanys s'han registrat un total de 1.884 milions d'euros (1.319 milions d'euros nets) associats a l'estimació del cost d'aquest acord.

> En **visió proforma comparable**, el creixement es conté fins al +1,0%.

Increment de les despeses de personal (+1,7%) i les amortitzacions (+4,6%). Les despeses generals disminueixen un -2,1%.

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Marge Brut	**11.594**	**10.274**	**8.409**	**10.985**	**11.311**
Despeses de personal	(3.649)	(3.697)	(2.841)	(3.972)	(3.907)
Despeses generals	(1.564)	(1.538)	(1.198)	(1.661)	(1.696)
Amortitzacions	(807)	(695)	(540)	(741)	(708)
Despeses d'administració i amortitzacions recurrents	**(6.020)**	**(5.930)**	**(4.579)**	**(6.374)**	**(6.311)**
Despeses extraordinàries	(50)	(2.119)		(1)	



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

_Evolució 2022 vs. 2021

> Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en -982 milions d'euros, davant dels -961 milions d'euros del mateix període de 2021 (+2,3 % respecte a la visió proforma comparable de 2021).

D'acord amb la normativa comptable IFRS 9, els models de provisions estan calibrats amb escenaris macroeconòmics *forward looking*. Addicionalment, tenint en compte les incerteses d'estimació d'aquests escenaris, CaixaBank disposa d'un fons col·lectiu de provisions que puja a 1.137 milions d'euros a 31 de desembre de 2022.

El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,25 %.

> **Altres dotacions** recull el 2022 la disponibilitat singular de provisions per a riscos que es calcula que no faran falta. Així mateix, s'ha recollit la disponibilitat de provisions de 63 milions, constituïdes el 2021 per cobrir sanejaments d'actius derivats de la reestructuració de la xarxa comercial.

_Evolució 2021 vs. 2020

> Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en -838 milions d'euros, davant dels -1.915 milions de 2020. Aquest últim, a causa del registre d'una provisió per anticipar impactes futurs associats a la Covid-19, de 1.252 milions d'euros.

> En **visió proforma comparable**, les pèrdues per deteriorament d'actius financers se situen en -961 milions d'euros, davant dels -2.959 milions d'euros del mateix període de 2020.

Durant el 2020, en el marc de la pandèmia, es van fer dotacions per anticipar les conseqüències de les pèrdues futures que s'esperaven associades a la Covid-19 amb l'enfocament prospectiu que requereix l'IFRS 9. En aquest sentit, es va registrar una dotació de -1.742 milions d'euros el 2020, que explica gran part de l'evolució d'aquest epígraf.

El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,25 %.

> **Altres dotacions** recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Dotacions per a insolvències	(982)	(838)	(1.915)	(961)	(2.959)
Altres dotacions a provisions	(129)	(478)	(247)	(407)	(213)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	**(1.111)**	**(1.315)**	**(2.162)**	**(1.368)**	**(3.173)**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres

_Evolució 2022 vs. 2021

> **Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** recull, essencialment, els resultats derivats de vendes i sanejaments d'actius.

El resultat immobiliari recull la materialització d'un resultat positiu de 101 milions abans d'impostos, derivat de la venda de l'immoble situat al passeig de la Castellana, 51, de Madrid, així com a deterioraments de la cartera immobiliària amb criteri conservador.

L'epígraf altres recull, durant el 2022, la materialització de càrrecs associats als sanejaments d'actius en el marc de la reestructuració de la xarxa comercial.

_Evolució 2021 vs. 2020

> **Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres** recull, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius.

> El 2021 destaca el registre de la diferència negativa de consolidació generada a la combinació de negocis per 4.300 milions d'euros (eliminada en visió proforma comparable), així com millors resultats per vendes d'immobles i plusvàlua per la venda de la participació a l'*Erste*.

El 2020, destaquen:

> Plusvàlua per la venda parcial de Comercia (+420 milions d'euros).

> Plusvàlua per la venda del negoci de dipositaria de Bankia a CecaBank (+155 milions d'euros).

> Provisió, amb criteris conservadors, associada a l'*Erste Group Bank* a causa de l'impacte de la Covid-19 en l'entorn econòmic, així com de l'allargament de l'escenari de tipus d'interès baixos (-311 milions).

	COMPTABLE			PROFORMA	
(En milions d'euros)	2022	2021	2020	2021	2020
Extraordinaris de la integració		4.464			
Resultats immobiliaris	55	23	(134)	13	(190)
Altres	(142)	(82)	67	(95)	189
Guanys i pèrdues en la baixa d'actius i altres	**(87)**	**4.405**	**(67)**	**(82)**	**(1)**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Evolució de l'activitat

L'**actiu total del Grup** se situa en 592.234 milions d'euros a 31 de desembre de 2022 (-12,9% l'any), en l'evolució del qual afecta de manera significativa l'amortització de saldo de TLTRO III.

	Grup	Segmentació per Negocis			Grup	
(En milions d'euros)	31/12/22	Bancari i Assegurances	BPI	Centre Corporatiu	31/12/21	31/12/20
Total Actiu	592.234	548.045	38.795	5.394	680.036	451.520
Total Passiu	557.972	520.274	36.340	1.358	644.611	426.242
Patrimoni Net	34.263	27.772	2.455	4.036	35.425	25.278
Patrimoni Net Assignat	100%	81%	7%	12%	100%	100%

L'assignació de capital al BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit al BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

_Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela** se situa en 361.323 milions d'euros (+2,4% l'any) impulsat pel fort creixement del crèdit a empreses.

En l'evolució per segments destaca:

> El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** disminueix un -0,5% l'any, per bé que, durant l'exercici, l'evolució dels indicadors de nova producció ha estat clarament positiva, encara que no compensa l'efecte de l'amortització recurrent i les vendes de cartera.

> El **crèdit per a altres finalitats** disminueix un -2,7% l'any.

El crèdit al consum creix respecte al desembre de 2021 un +3,2%, gràcies a la recuperació dels nivells de producció.

> Bona evolució del **finançament a empreses**, que és el principal vector de creixement de la cartera creditícia, amb un +7,0% l'any.

> El **crèdit al sector públic** està marcat per operacions singulars (-0,1% l'any).



	Grup	Segmentació per Negocis		Grup	
(En milions d'euros)	31/12/22	Bancari i Assegurances	BPI	31/12/21	31/12/20
Crèdits a particulars	**182.783**	**166.801**	**15.982**	**184.752**	**120.648**
Compra habitatge	139.045	124.862	14.183	139.792	85.575
Altres finalitats	43.738	41.939	1.799	44.959	35.074
Crèdits a empreses	**157.780**	**146.454**	**11.326**	**147.419**	**106.425**
Sector Públic	**20.760**	**18.974**	**1.786**	**20.780**	**16.850**
Crèdit a la clientela, brut	**361.323**	**332.229**	**29.094**	**352.951**	**243.924**
Fons per a insolvències	(7.408)	(6.877)	(532)	(8.265)	(5.620)
Crèdit a la clientela, net	**353.915**	**325.353**	**28.563**	**344.686**	**238.303**
Riscos contingents	29.876	27.747	2.129	27.209	16.871

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Recursos de clients

Els **recursos de clients** pugen a 609.133 milions d'euros al tancament de 2022 (-1,7 % l'any), amb l'efecte de la volatilitat dels mercats en els productes d'estalvi a llarg termini (+1,1 % l'any excloent-ne aquest efecte).

Els **recursos en balanç** pugen a 456.115 milions d'euros (+0,3 % l'any).

> **L'estalvi a la vista** se situa en 359.896 milions d'euros (+2,7 % l'any).



> **L'estalvi a termini** se situa en 26.122 milions d'euros (-22,8 % l'any).

> Creixement dels **passius per contractes d'assegurances** (+0,1 % l'any). La formalització i presa de control de *Sa Nostra* en data 31 de desembre ha tingut un impacte de +924 milions d'euros dels Passius per contractes d'assegurances (en balanç), recursos que, des de la integració de Bankia, s'inclouen, en bona part, a l'epígraf "Altres comptes".

Evolució negativa dels ***Unit Link*** l'any (-5,5 %) com a resultat de l'evolució negativa del mercat, per bé que amb subscripcions netes positives l'any.

Els **actius sota gestió** se situen en 144.832 milions d'euros (-8,3 % l'any) amb l'efecte, essencialment, del comportament desfavorable dels mercats, per bé que amb subscripcions netes positives.

> El patrimoni gestionat en **fons d'inversió, carteres i SICAV's** se situa en 101.519 milions d'euros (-7,8 % l'any).

> Els **plans de pensions** arriben a 43.312 milions d'euros (-9,6 % l'any).

La variació d'**altres comptes** (+17,2 % l'any) la motiva l'evolució de recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

	Grup	Segmentació per Negocis		Grup	
(En milions d'euros)	31/12/22	Bancari i Assegurances	BPI	31/12/21	31/12/20
Recursos de l'activitat de clients	386.017	355.962	30.055	384.270	242.234
Estalvi a la vista	359.896	338.333	21.563	350.449	220.325
Estalvi a termini[1]	26.122	17.630	8.492	33.821	21.909
Passius per contractes d'assegurances[2]	67.467	67.647		67.376	59.360
del qual: *Unit Link* i altres[3]	18.310	18.310		19.366	14.607
Cessió temporal d'actius i altres	2.631	2.623	8	3.322	2.057
Recursos en balanç	**456.115**	**426.053**	**30.063**	**454.968**	**303.650**
Fons d'inversió, carteres i SICAV	101.519	96.009	5.510	110.089	71.315
Plans de pensions	43.312	43.312		47.930	35.328
Actius sota gestió	**144.832**	**139.322**	**5.510**	**158.020**	**106.643**
Altres comptes	**8.186**	**8.104**	**81**	**6.983**	**5.115**
Total recursos de clients	**609.133**	**573.479**	**35.654**	**619.971**	**415.408**

[1] *Inclou emprèstits retail per un import de 1.309 milions d'euros a 31 de desembre de 2022.*

[2] *No inclou l'efecte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).*

[3] *Incorpora els saldos de les provisions tècniques corresponents a Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió del risc

Els **saldos dubtosos** disminueixen fins als 10.690 milions d'euros (13.634 M€ el 2021 i 8.601 M€ el 2020) després de la bona evolució dels indicadors de qualitat d'actiu i la gestió activa de la morositat i l'ajuda de les vendes de cartera. Reducció de -2.943 milions d'euros l'any.

La **ràtio de morositat** es redueix l'any fins al 2,7 % (3,6 % al tancament de 2021), amb reducció de la ràtio en tots els segments de crèdit.

Els **fons per a insolvències** se situen, al tancament de 2022, en 7.867 milions d'euros, i la ràtio de cobertura incrementa fins al 74 % (8.625 milions i 63 % al tancament de 2021, respectivament).

>RÀTIO DE MOROSITAT PER SEGMENTS

	Grup	Segmentació per Negocis		Grup	
(En milions d'euros)	31/12/22	Bancari i Assegurances	BPI	31/12/21	31/12/20
Crèdits a particulars	**3,0 %**	**3,1 %**	**1,7 %**	**4,2 %**	**4,5 %**
Compra habitatge	2,4 %	2,5 %	1,2%	3,6 %	3,5 %
Altres finalitats	4,9 %	4,8 %	5,9%	6,4%	6,9%
Crèdits a empreses	**2,9%**	**3,0 %**	**2,6 %**	**3,5 %**	**2,7 %**
Sector Públic	**0,1%**	**0,1%**	**0,0 %**	**0,3%**	**0,1%**
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	**2,7 %**	**2,8 %**	**1,9 %**	**3,6 %**	**3,3%**
Ràtio de cobertura de la morositat	**74 %**	**73 %**	**92 %**	**63 %**	**67 %**



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Liquiditat i estructura de finançament

Els **actius líquids totals** se situen en 139.010 milions d'euros a 31 de desembre de 2022, fet que suposa una disminució de -29.338 milions l'any, principalment, per canvis en el valor de col·laterals i en els actius pel moviment dels tipus d'interès i l'evolució del gap comercial.

El **saldo disposat** de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2022 és de 15.620 milions d'euros corresponents a TLTRO III. Durant el 2022 s'ha amortitzat un saldo de TLTRO III de 65.132 milions, 13.495 milions dels quals corresponen a amortitzacions ordinàries i 51.637 milions a amortitzacions anticipades. La devolució del TLTRO III no té conseqüències en el saldo total d'actius líquids, però sí en la seva composició (transvasament de HQLA's a altres col·laterals disponibles en pòlissa).

El ***Liquidity Coverage Ratio*** **del Grup (LCR)** [1] a 31 de desembre de 2022 és del 194 %, i mostra una sobrada posició de liquiditat (291 % de LCR mitjana els últims 12 mesos), molt per damunt del mínim regulatori requerit, el 100 %.

El ***Net Stable Funding Ratio*** **(NSFR)** se situa en el 142 % a 31 de desembre de 2022, per damunt del mínim regulatori del 100 % que es requereix des del juny de 2021.

Sòlida estructura de finançament detallista amb una ràtio ***loan to deposits*** del 91 %.

Finançament institucional per 53.182 milions d'euros, diversificat per instruments, inversors i venciments.

La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. és de 54.659 milions d'euros a 31 de desembre de 2022.

	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Actius Líquids Totals (a + b)	139.010	168.349	114.451
Saldo disponible a pòlissa no HQLA	43.947	1.059	19.084
HQLA	95.063	167.290	95.367
Finançament Institucional	53.182	54.100	35.010
Loan to deposits	91%	89 %	97 %
Liquidity Coverage Ratio	194 %	336 %	276 %
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	291 %	320 %	248 %
Net Stable Funding Ratio	142 %	154 %	145 %



[1] *LCR puntual ex-TLTRO és del 162 %*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>INFORMACIÓ SOBRE LES EMISSIONS EFECTUADES EL 2022

(En milions d'euros)

Emissió	Import	Data emissió	Venciment	Cost[1]	Demanda	Categoria
Deute *senior non preferred*[2]	1.000	21/01/2022	6 anys	0,673 % (*midswap* + 0,62 %)	1.500	Bo social
Deute *senior non preferred*	75	20/07/2022	12 anys	3,668 %	Privada	-
Deute *senior non preferred*	1.000	07/09/2022	7 anys	3,86 % (*midswap* + 1,55 %)	1.700	Bo verd
Deute *senior non preferred* GBP [2,3]	£ 500	06/04/2022	6 anys	3,5 % (UKT + 2,10 %)	£1.250	-
Deute *senior non preferred*[2]	1.000	13/04/2022	4 anys	1,664 % (*midswap* + 0,80 %)	1.750	-
Deute *senior non preferred* JPY[2,4]	JPY 4.000	15/06/2022	4 anys i 4 mesos	0,83 %	Privada	-
Deute *senior non preferred* AUD[5]	AUD 45	20/07/2022	15 anys	6,86 %	Privada	-
Deute *senior non preferred* JPY[2,6]	JPY 7.000	20/07/2022	4 anys	1,20 %	Privada	-
Deute *senior non preferred*[2]	1.000	14/11/2022	8 anys	5,476 % (*midswap* + 2,40 %)	2.100	Bo verd
Deute *senior non preferred* JPY[2,7]	JPY 5.000	02/12/2022	4 anys i 6 mesos	1,60 %	Privada	-
Deute subordinat[2]	750	23/11/2022	10 anys i 3 mesos	6,290 % (*midswap* + 3,55 %)	3.200	-

[1] *Correspon a la yield de l'emissió.*

[2] *Emissió callable, es pot exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.*

[3] *Import equivalent el dia d'execució en euros: 592 milions.*

[4] *Import equivalent el dia d'execució en euros: 28 milions.*

[5] *Import equivalent el dia d'execució en euros: 30 milions.*

[6] *Import equivalent el dia d'execució en euros: 51 milions.*

[7] *Import equivalent el dia d'execució en euros: 35 milions.*

Amb posterioritat al tancament de desembre, CaixaBank ha efectuat les emissions següents:

- Emissió *senior non preferred* per 1.250 milions de dòlars amb venciment a 6 anys (*callable* el 5è any) i un cost del 6,208 %.
- Emissió subordinada per 500 milions de lliures esterlines a 10 anys i 9 mesos (*callable* al cap de 5 anys i 9 mesos) i un cost del 6,97 %.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió del capital

La ***ràtio Common Equity Tier* 1 (CET1)** és del 12,8 % (12,5 % sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9), després de l'impacte extraordinari del programa de recompra d'accions "SBB" (-83 punts bàsics, 1.800 milions d'euros).

> L'evolució orgànica de l'any ha estat de +117 punts bàsics, -90 punts bàsics per previsió de dividend i pagament del cupó d'AT1 i +26 punts bàsics per l'evolució del mercat i altres. L'impacte per les fases de la normativa IFRS 9, a 31 de desembre, és de +30 punts bàsics.

> L'objectiu intern per a la ràtio de solvència de CET1 se situa entre l'11 % i el 12 % (sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9), cosa que implica una distància d'entre 250 i 350 punts bàsics al requeriment SREP.

La ràtio ***Tier 1*** arriba al 14,8 % (14,5 % sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9).

La ràtio de **Capital Total** se situa en el 17,3 % (17,1% sense aplicar-hi els ajustos transitoris de l'IFRS 9). Durant el quart trimestre, s'ha dut a terme una emissió de 750 milions d'instruments de *Tier* 2. Addicionalment, el gener 2023 s'ha dut a terme una altra emissió de *Tier* 2 per 500 milions de lliures esterlines (+26 punts bàsics addicionals al Capital Total, cosa que eleva la ràtio fins al 17,6 %).

El nivell de palanquejament (*leverage ratio*) se situa en el 5,6 %.

A 31 de desembre, la ràtio **MREL subordinada** és del 22,5 %, i la ràtio **MREL total** és del 25,9 %. Tenint en compte la LRE, la ràtio MREL total arriba al 9,9 %. Durant el quart trimestre, s'han dut a terme dues emissions de deute *senior non preferred* (SNP) per un import de 1.035 milions d'euros: una de 1.000 milions d'euros i una altra de 5.000 milions de iens. Addicionalment, el gener de 2023, s'ha efectuat una emissió de SNP de 1.250 milions de dòlars, +54 punts bàsics addicionals.

Les ràtios MREL proforma amb les dues emissions efectuades el gener se situen en el 23,4 % en termes de subordinada i en el 26,8 % en total.

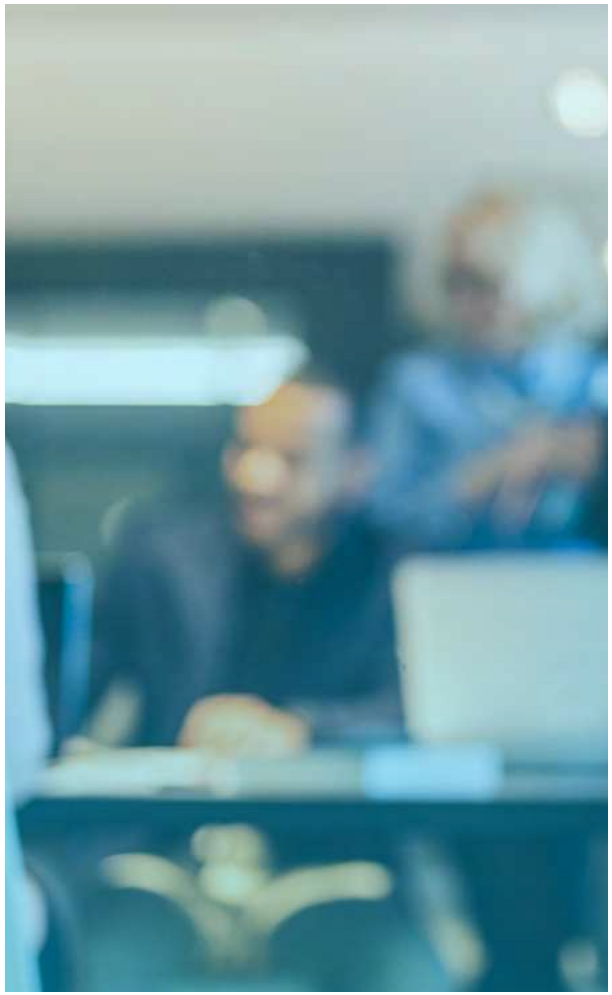
D'altra banda, **CaixaBank està subjecta a requeriments mínims de capital** en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre arriba al 12,9 %.

Addicionalment, el **BPI** també compleix amb els seus requeriments mínims de capital. Les ràtios de capital de la companyia a nivell subconsolidat són: CET1 del 14,8 %, *Tier 1* del 16,4 % i Capital Total del 18,9 %.

A l'efecte dels requeriments regulatoris, per al 2022, el coixí de risc sistèmic domèstic del Grup s'eleva al 0,375 % (0,50 % el 2023). El coixí anticíclic que es calcula per al desembre de 2022 és del 0,03 %.

D'acord amb això, els requeriments de capital per al 2022 i 2023 són els següents:

	2022	2023
CET1	8,34 %	8,46 %
Tier 1	10,15 %	10,27 %
Capital Total	12,56 %	12,68 %



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

A 31 de desembre, CaixaBank té un marge de 445 punts bàsics, és a dir, 9.565 milions d'euros, fins al *trigger* MDA del Grup.

En relació amb el requeriment de MREL, el febrer del 2022, el Banc d'Espanya va comunicar a CaixaBank els requeriments mínims de MREL Total i Subordinat que haurà de complir a nivell consolidat:

	Requeriment en % APR's (incloent-hi CBR)		Requeriment en % LRE	
	2022	2024	2022	2024
MREL Total	22,24 %	23,95 %	6,09 %	6,19 %
MREL Subordinat	16,41 %	18,72 %	6,09 %	6,19 %

Els nivells de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitació automàtica de les referides en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.

El Consell d'Administració celebrat el 2 de febrer de 2023 ha proposat a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 23,06 cèntims d'euro per acció amb càrrec al 2022, que representa un *payout* del 55 %, per abonar durant el segon trimestre de 2023. A la mateixa sessió, el Consell ha aprovat la Política de Dividends per a l'exercici 2023, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60 % del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament l'abril de 2024, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.

En M€ i %	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8 %	13,1 %	13,6 %
Tier 1	14,8 %	15,5 %	15,7%
Capital Total	17,3 %	17,9 %	18,1 %
MREL	25,9 %	26,2 %	26,3 %
Actius ponderats per risc (APR's)	215.103	215.651	144.073
Leverage Ratio	5,6 %	5,3 %	5,6 %



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Dades rellevants del Grup

	Gener – Desembre				
En M€ i %	2022	2021	2020	Variació 2022- 2021[2]	Variació 2021-2020[2]
RESULTATS					
Marge d'interessos	6.916	5.975	4.900	15,7%	21,9%
Comissions netes	4.009	3.705	2.576	8,2 %	43,8%
Ingressos *Core*	11.997	10.597	8.310	13,2%	27,5%
Marge brut	11.594	10.274	8.409	12,8 %	22,2%
Despeses d'administració i amortització recurrents	(6.020)	(5.930)	(4.579)	1,5 %	29,5%
Marge d'explotació	5.524	2.225	3.830		(41,9%)
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	5.574	4.344	3.830	28,3%	13,4%
Resultat atribuït al Grup	3.145	5.226	1.381	(39,8%)	-
Resultat atribuït al Grup sense extraordinaris fusió	3.145	2.359	1.381	33,3%	70,8%
PRINCIPALS RÀTIOS (últims 12 mesos)					
Ràtio d'eficiència	52,4%	78,3%	54,5 %	(26,0)	23,9
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	51,9%	57,7 %	54,5 %	(5,8)	3,3
Cost del risc[1] (últims 12 mesos)	0,25 %	0,23%	0,75%	0,02	(0,52)
ROE[1]	8,3%	6,4%	5,0 %	1,8	1,4
ROTE[1]	9,8 %	7,6 %	6,1 %	2,2	1,5
ROA[1]	0,4%	0,3%	0,3%	0,1	0,1
RORWA[1]	1,3%	1,1%	0,8%	0,3	0,2

[1] Les ràtios del 2021 no inclouen al numerador els resultats de Bankia que s'havien generat amb anterioritat al 31 de març de 2021, data de referència del registre comptable de la fusió, ni, per consistència, l'aportació al denominador de les masses del balanç o APR's anteriors a aquesta data. Tampoc no es consideren els extraordinaris associats a la fusió.

[2] La variació es fa amb visió comptable.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

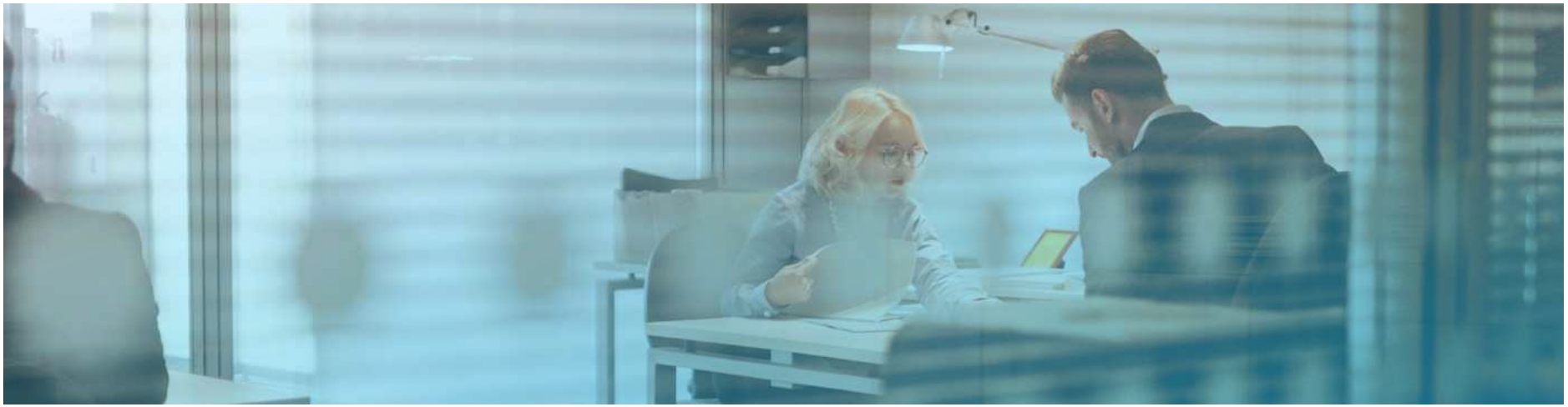
En M€ i %	Desembre 2022	Desembre de 2021	Desembre 2020	Variació 2022-2021	Variació 2021 - 2020
BALANÇ					
Actiu Total	592.234	680.036	451.520	(12,9%)	50,6%
Patrimoni Net	34.263	35.425	25.278	(3,3%)	40,1%
ACTIVITAT					
Recursos de clients	609.133	619.971	415.408	(1,7%)	49,2%
Recursos de clients, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	-	458.980	415.408		10,5%
Crèdit a la clientela, brut	361.323	352.951	243.924	(2,4%)	44,7%
Crèdit a la clientela bruta, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	-	231.935	243.924		(4,9%)
GESTIÓ DEL RISC					
Dubtosos	10.690	13.634	8.601	(2.943)	5.032
Dubtosos, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	-	8.207	8.601		(394)
Ràtio de morositat	2,7%	3,6 %	3,3%	(0,9)	0,3
Provisions per a insolvències	7.867	8.625	5.755	(757)	2.870
Provisions per a insolvències, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	-	5.006	5.755		(748)
Cobertura de la morositat	74%	63 %	67 %	11	(4)
Adjudicats nets disponibles per a la venda	1.893	2.279	930	(386)	1.349
Adjudicats, excloent-ne els saldos integrats de Bankia	-	1.096	930		166
LIQUIDITAT					
Actius líquids totals	139.010	168.349	114.451	(29.338)	53.898
Liquidity Coverage Ratio	194%	336%	248%	(142)	88
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	142%	154 %	276 %	(12)	9
Loan to deposits	91%	89%	97 %	2	(8)
SOLVÈNCIA					
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8 %	13,1 %	13,6 %	(0,3)	(0,5)
Tier 1	14,8%	15,5 %	15,7%	(0,7)	(0,2)
Capital total	17,3%	17,9 %	18,1 %	(0,6)	(0,2)
MREL	25,9 %	25,7%	26,3 %	0,3	(0,1)
Actius ponderats per risc (APR's)[1]	215.103	215.651	144.073	(1.220)	71.356
Leverage Ratio	5,6 %	5,3 %	5,6 %	0,3	(0,3)

[1] *A 31 de març de 2021 es van incorporar 66.165 milions d'euros d'actius ponderats per risc procedents de Bankia.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ratings

	Rating Emissor						
Agència	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva	Deute Sènior Preferent	Data última revisió	Rating de cèdules hipotecàries (CHs)	Data de l'última revisió CHs
S&P Global Ratings	A-	A-2	Estable	A-	25/04/2022	AA+	28/03/2022
FitchRatings	BBB+	F2	Estable	A-	30/06/2022	-	-
Moody's	Baa1	P-2	Estable	Baa1	16/02/2022	Aa1	04/11/2022
DBRS	A	R-1 (low)	Estable	A	29/03/2022	AAA	13/01/2023



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Remuneració a l'accionista

El 20 d'abril de 2022, l'entitat va abonar als seus accionistes 0,1463 euros per acció en concepte de dividend ordinari amb càrrec als beneficis de l'exercici 2021, tal com va aprovar la Junta General Ordinària d'Accionistes de CaixaBank el 8 d'abril. El total distribuït en concepte d'aquest dividend va ser de 1.179 milions d'euros, un import equivalent al 50 % del benefici net consolidat de 2021, ajustat pels impactes extraordinaris relacionats amb la fusió amb Bankia.

Així mateix, el Consell d'Administració, el 27 de gener de 2022, va aprovar la Política de Dividends per al 2022, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60 % del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament durant l'abril de 2023, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.

D'altra banda, el Consell d'Administració, el 16 de maig de 2022, havent-se rebut l'autorització regulatòria pertinent, va acordar aprovar i iniciar un programa de recompra d'accions pròpies per un import màxim de 1.800 milions d'euros, per tal d'apropar la ràtio de CET1 a l'objectiu intern. En aquest sentit, la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada l'abril de 2022 va aprovar la reducció del capital social de CaixaBank fins a un import màxim corresponent al 10 %, prèvia obtenció de les autoritzacions regulatòries pertinents, mitjançant l'amortització d'accions pròpies que s'adquireixin en el marc del programa de recompra d'accions esmentat. D'aquesta manera, el 22 de desembre, i després de completar el programa de recompra d'accions, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la reducció del capital social de la Societat mitjançant l'amortització de la totalitat de les 558.515.414 accions pròpies (6,93 % del capital social) adquirides en el marc del Programa de Recompra per un import de 1.800 milions d'euros. El capital social resultant de la reducció de capital queda fixat en 7.502.131.619 euros, que representen 7.502.131.619 accions d'un euro de valor nominal cadascuna.

El Consell d'administració celebrat el 2 de febrer de 2023 ha proposat a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 23,06 cèntims d'euro per acció amb càrrec al 2022, que representa un *payout* del 55 %, per abonar durant el segon trimestre de 2023. A la mateixa sessió, el Consell ha aprovat la Política de Dividends per a l'exercici 2023, que consisteix en una distribució en efectiu del 50-60 % del benefici net consolidat, pagador en un únic pagament l'abril de 2024, i subjecte a l'aprovació final de la Junta General d'Accionistes.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diàleg amb accionistes i inversors

CaixaBank treballa per correspondre a **la confiança que accionistes i inversors hi han dipositat** i, sempre que sigui possible, atendre les seves necessitats i expectatives.

Per això, s'intenta oferir eines i canals per facilitar-ne la implicació i comunicació amb el Grup, així com l'exercici dels seus drets com a propietaris.

És clau oferir informació clara, completa i veraç als mercats i accionistes, que inclogui aspectes financers i no financers del negoci, i afavorir la **participació informada a les Juntes Generals d'Accionistes.**

A través del **Servei d'atenció a l'accionista i inversors institucionals i analistes**, d'acord amb la Política d'Informació, Comunicació i Contactes amb Accionistes, Inversors Institucionals i Assessors de Vot, s'ofereix atenció personalitzada.

CaixaBank desenvolupa diverses iniciatives de **formació i informació als accionistes** i se'n recull la veu, també, a través d'**enquestes anuals d'opinió** (Índex Global de Reputació i Estudi de Materialitat, entre d'altres). La informació als accionistes s'estructura mitjançant la Newsletter mensual i correus electrònics d'esdeveniments corporatius (amb abast de més de 200.000 accionistes), alertes SMS o altres materials de subscripció disponibles al web corporatiu.

_Accionistes

_Junta General d'Accionistes de 2022 (JGA2022)

El 8 d'abril de 2022, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2022. Tenint en compte la transcendència de la celebració de la Junta General Ordinària per a un funcionament regular de CaixaBank, amb la intenció de l'interès social i en protecció dels seus accionistes, clients, empleats i inversors en general, i amb la finalitat de garantir l'exercici dels drets i la igualtat de tracte dels accionistes, el Consell d'Administració va acordar fer possible l'assistència telemàtica a la JGA2022.

76,1 % → *Quòrum* sobre el capital social amb un

94,8 % → d'aprovació mitjana a la Junta General d'Accionistes del 8 d'abril de 2022

CaixaBank, **millor atenció a l'accionista per cotitzada** 2021 en els VII Premis Rankia.

_Comitè Consultiu d'accionistes

Òrgan consultiu no vinculant creat per conèixer de primera mà la valoració que en fan els membres sobre les iniciatives dirigides a la base accionarial i contribuir a la millora continuada de la comunicació i la transparència.

12 → Membres

4 → Reunions

_Trobades corporatives

En aquestes sessions, directius de CaixaBank expliquen de primera mà els resultats als accionistes, així com més informació corporativa rellevant.

7 → Trobades

2.464 → Assistents

_Servei d'atenció a l'accionista

(telèfon, correu electrònic i videotrucada)

Addicionalment, s'elaboren materials de divulgació d'educació financera per a accionistes i es fan cursos específics.

2.141 → Contactes

Vegeu l'apartat Cultura financera

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Inversors

_*Roadshows* i conferències amb inversors institucionals

492 → reunions amb inversors institucionals de renda variable i renda fixa, nacionals i estrangers

911 → Assistents

16 → reunions amb inversors específiques sobre temes d'ASG

44 → Assistents

_Trobades amb analistes

333 → informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, incloent-hi sectorials, amb anàlisi sobre CaixaBank





09 Societat

- Inclusió financera _ PÀG. 331
  - MicroBank _ PÀG. 332
  - Bons Socials _ PÀG. 338
  - Finances inclusives _ PÀG. 340
  - Resposta a les necessitats de la societat en què operem _ PÀG. 341
  - Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge _ PÀG. 343
  - Cultura financera _ PÀG. 345
  - Banca propera i accessible _ PÀG. 348
- Acció social _ PÀG. 353
  - Voluntariat _ PÀG. 358
  - Dualiza _ PÀG. 359
  - Compromís social de BPI _ PÀG. 361
- Gestió de proveïdors _ PÀG. 363
- Diàleg amb la societat _ PÀG. 366

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida. Afavorir la inclusió financera és a l'ADN de CaixaBank i és una prioritat estratègica.

Des de CaixaBank s'entén i s'afavoreix la inclusió des de les perspectives següents:

Accés

Accés als serveis financers a través de microfinances i finançaments d'impacte del banc social MicroBank.

Captació

Captació de fons a través de l'emissió de bons socials, que es dirigeixen cap a projectes que promouen la cohesió social.

Presència

a la major part dels municipis del país a través d'una àmplia xarxa d'oficines.

Productes

i serveis per a col·lectius vulnerables.

Adopció

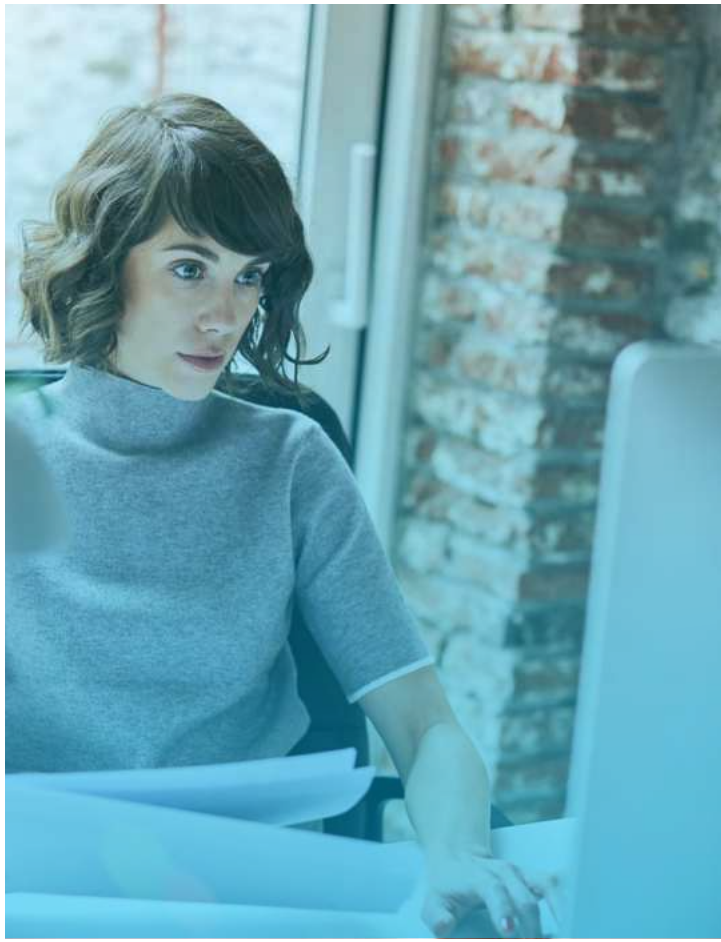
de mesures d'accessibilitat física i tecnològica per a col·lectius amb dificultats físiques o cognitives.

Programa

d'habitatge social i programa Impulsa.

Contribució

a la millora de la cultura financera.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_MicroBank

MicroBank

MicroBank, el banc social del Grup, és **referent en inclusió financera** a través de microcrèdits i finançaments amb impacte social.

MicroBank compagina l'aportació de valor en termes socials satisfent necessitats que el sistema creditici tradicional no cobreix prou, amb la generació dels recursos necessaris perquè el projecte pugui continuar creixent al ritme que requereix la demanda i seguint els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària. D'aquesta manera, es materialitza un model de banca social que facilita l'accés al crèdit a través de serveis financers de qualitat, amb els objectius següents:



La creació de llocs de treball

→ mitjançant la posada en marxa o l'ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i a empreses socials.

La inclusió financera

→ afavorint l'accés igualitari al crèdit, sobretot per a les persones que no tenen garanties, també l'accés als serveis bancaris a nous clients a través de la xarxa comercial de CaixaBank.

El foment de l'activitat productiva

→ concedint suport financer a professionals autònoms i microempreses com a instrument dinamitzador de l'economia, que fomenta l'inici i la consolidació de negocis.

La generació d'impacte social i mediambiental

→ donant suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.

El desenvolupament personal i familiar

→ donant resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats a través dels microcrèdits i facilitant la superació de dificultats temporals.

La contribució directa, indirecta i induïda

→ a l'economia espanyola pel que fa a l'impacte en el PIB i en la generació d'ocupació.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Què és un microcrèdit?

Els microcrèdits són préstecs d'un import petit sense garantia real adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.

>MICROBANK EL 2022

808 M€
→ Microcrèdits concedits.
743 M€ el 2021

1.016 M€
→ Microcrèdits concedits i altres préstecs amb impacte social.
953 M€ el 2021.

2.289 M€
→ Saldo viu en cartera a 31 de desembre.
2.075 M€ el 2021.

5.876
→ Nous negocis iniciats amb el suport a emprenedors.
6.672 el 2021.

17.455
→ Llocs de treball creats amb el suport a emprenedors.
17.007 el 2021.

1,17 %
→ ROA
1,94 % el 2021.

6,18 %
→ Acumulat de fallits sobre el capital concedit vençut a 31 de desembre de 2022.
6,07 % el 2021.

103.181
→ Beneficiaris de MicroBank
mètrica PE 2022-2024

_Suport institucional

El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i les microempreses és clau per a la consecució dels objectius de MicroBank.

Banco Europeo de Inversiones

Banc Europeu d'Inversors (BEI)

→ MicroBank es va convertir el 2013 en el primer banc europeu a rebre finançament per concedir microcrèdits

Fons Europeu d'Inversions (FEI)

→ 2008 inici de la col·laboració

CEB

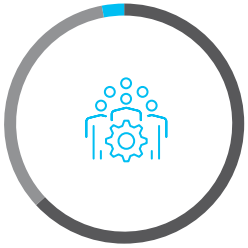
Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB)

→ 2008 inici de la col·laboració

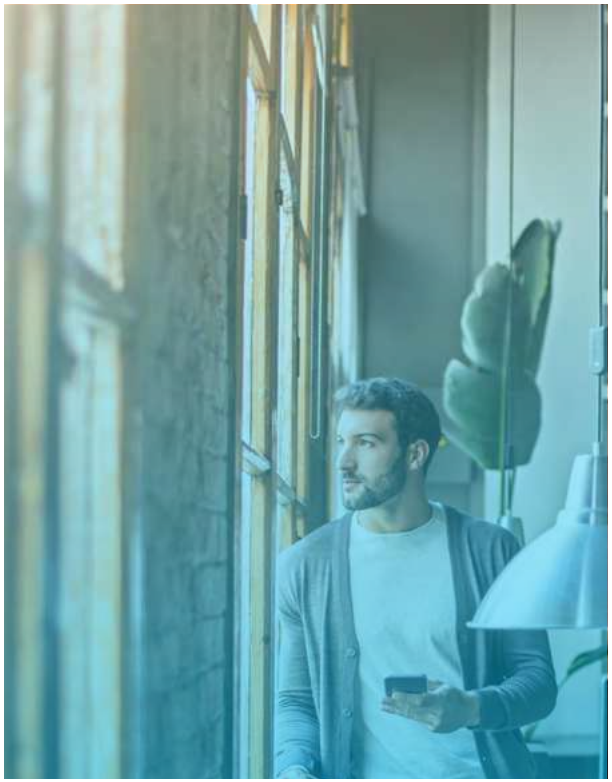


01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>DISTRIBUCIÓ PER SEGMENTS



- 63 % Famílies. 58% el 2021.
- 34 % Emprenedors i empreses. 39% el 2021.
- 3 % Altres empreses locals. 3% el 2021.



_Microcrèdit negocis

S'adreça a: emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a dos milions d'euros anuals que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

Característiques principals:

- Préstec amb garantia personal a tipus fix.
- El Microcrèdit Negocis es concedeix partint de la confiança en el sol·licitant i en el seu projecte empresarial, i sense garantia real.
- El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència opcional de 6 mesos.

2022

13.118	171 M€	13.046 €
Operacions	Import de les operacions.	Import mitjà.

2021

15.221	196 M€	12.870 €
Operacions	Import de les operacions.	Import mitjà.

En són una peça essencial les 291 entitats actives amb les quals s'ha signat un acord de col·laboració per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten avaluar millor les operacions perquè coneixen els clients, donen suport tècnic als emprenedors i contribueixen a ampliar la xarxa de distribució dels productes i serveis de MicroBank.

101	100	40	9	41
Ajuntament	Operacions no lucratives	Altres AAPP	Universitats i escoles de negoci	Cambres de comerç

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

1 10

_Microcrèdit famílies

S'adreça a: persones amb ingressos limitats, de fins a 19.300 euros/any1, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar i també a les necessitats derivades de situacions imprevistes.

El criteri d'ingressos es revisa periòdicament per tal de mantenir sempre l'atenció en els col·lectius que continuen tenint més dificultats d'accés al crèdit. Moltes vegades s'assumeix l'impacte que les decisions d'aquest tipus poden tenir en el creixement, el perfil de risc de la cartera i la generació de resultats.

Característiques principals:

- Préstec personal a tipus fix.
- El Microcrèdit Familiar es concedeix sense garantia real.
- El període màxim de devolució és de 6 anys, amb una carència de fins a 12 mesos.



2022

81.985	636 M€	7.764 €
Operacions.	Import de les operacions.	Import mitjà.

2021

86.859	547 M€	6.296 €
Operacions.	Import de les operacions.	Import mitjà.

>PROJECTE CONFIANÇA

MicroBank va signar el 2016 un conveni de col·laboració amb l'Associació Projecte Confiança per tal de contribuir a la inclusió social i financera de persones en situació de vulnerabilitat extrema.

En aquest exercici 2022 s'han concedit 136 préstecs per un import conjunt d'uns 383.000 euros, adreçats a persones en situació de vulnerabilitat extrema que prèviament han rebut suport a través de dinàmiques de grup destinades a fomentar l'autoestima i la dignitat dels seus membres.

[2] Cada any MicroBank fa estudi per tal de mesurar l'impacte del seu finançament en la millora del benestar de les famílies, el desenvolupament econòmic i la contribució a tota la societat.

[1] Per determinar el nivell de renda, s'ha tingut en compte l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM).
[2] https://www.microbank.com/impacto-social_es.html

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Un altre finançament amb impacte social

Préstecs adreçats a projectes que generen un impacte social positiu a la societat, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

2022	2021
5.220 Operacions.	5.142 Operacions.
208 M€ Import de les operacions.	210 M€ Import de les operacions.
39.882 € Import mitjà.	40.837 € Import mitjà.



>PROGRAMA *SKILLS AND EDUCATION*

MicroBank va signar el 2021 un acord amb el Fons Europeu d'Inversions (FEI) per **millorar l'accés al finançament dels particulars i les organitzacions** que vulguin invertir en capacitació i educació amb l'objectiu de millorar-ne l'ocupabilitat.

_Préstec *Skills and Education* Estudiants

Préstecs adreçats a persones que volen ampliar la seva formació o millorar les seves competències professionals:

- **Fins a 30.000€**
- **Sense aval**
- Període de devolució **màxim 10,5 anys**

L'abril de 2022, MicroBank va llançar el primer préstec digital "*end-to-end*" juntament amb Imagin.

4 M€
Concedits el 2022 **(682 operacions)**.

55 %
De les operacions concedides s'han gestionat per canal digital (a través d'Imagin)

Implementat el **2022.**

_Préstec *Skills and Education* Negocis

Préstecs adreçats a centres educatius i de formació, per finançar infraestructures, intangibles i circulant:

- **Fins a 500.000€** per operació i **2 M€** per client
- Formes jurídiques que pertanyin al **CNAE 85**
- Entitats amb un màxim de **499 empleats** i facturació màxima de **50 M€**

11 M€
Concedits el 2022 **(80 operacions)**.
13,2 M€ des que es va llançar

Implementat el **2021.**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Hi destaquen

_Préstec innovació

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 50.000 euros.
- **Finalitat:** inici o ampliació de projectes empresarials de caràcter innovador.
- **Termini:** el període màxim de devolució és de 7 anys, amb una carència de 24 mesos.

_Préstec EASI empresa social

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 500.000 euros.
- **Finalitat:** finançament per a la constitució i desenvolupament d'empreses socials. Es consideren empreses socials les que estan especialitzades en la inserció laboral i també les que es dediquen a activitats mediambientals, les que desenvolupen la seva activitat en sectors com ara la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a la discapacitat i a la dependència, la lluita contra la pobresa, l'exclusió social, la interculturalitat i la cohesió social.
- **Termini fins a 10 anys:** (amb carència opcional de capital de fins a 12 mesos).

_Préstec salut

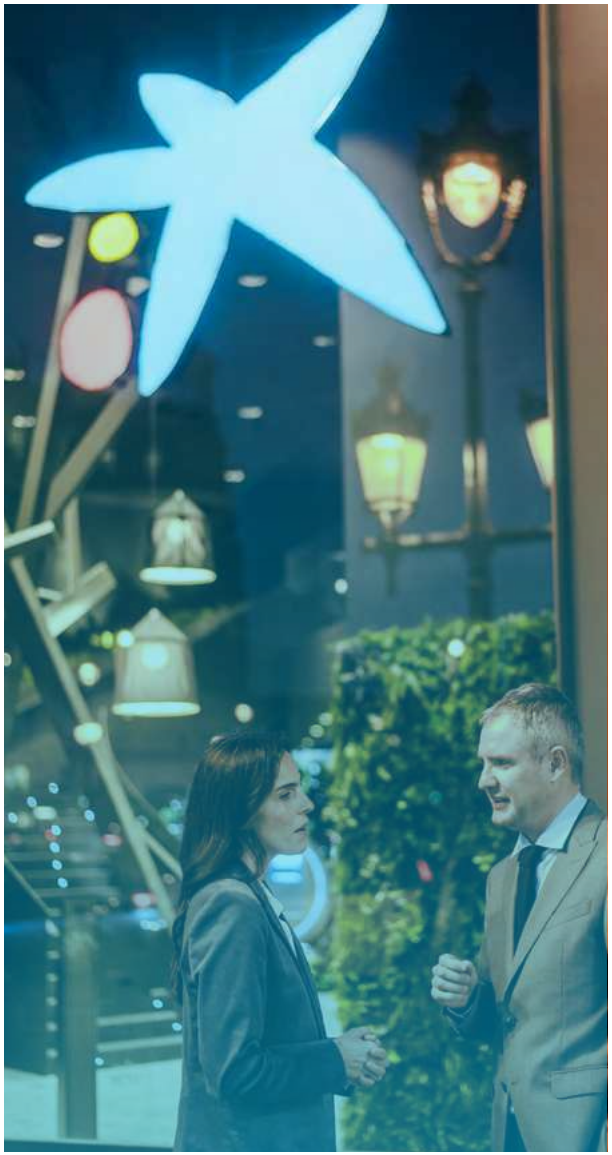
S'adreça a: préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones amb alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar-ne la qualitat de vida i autonomia personal.

Característiques diferencials:

- **Import:** fins a 25.000 euros.
- **Finalitat:** despeses derivades del tractament d'aquestes persones.
- **Termini:** fins a 6 anys.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Bons socials

CaixaBank és una de les entitats líders en l'emissió de deute sostenible, una activitat que va iniciar l'any 2019 i que va fer que esdevingués el **primer banc espanyol** a emetre un bo social en suport als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides.

CaixaBank ha impulsat l'emissió de bons socials propis a través dels quals es compromet a promoure inversions que generin un impacte social positiu, en línia amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. En aquest sentit, amb els fons captats, CaixaBank impulsa projectes que contribueixen a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar, fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desafavorides d'Espanya, generar un impacte positiu en l'ocupació i fomentar la construcció d'infraestructures bàsiques.

Durant el Pla Estratègic anterior (PE 2019-2021), CaixaBank va emetre tres bons socials (entre els quals hi havia un bo social Covid-19), dins el seu marc d'emissió de bons vinculats als ODS per import de 3.000 M€, que es van destinar a finançar activitats i projectes que contribuïen a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desafavorides d'Espanya.

> El mes de gener de 2022 CaixaBank ha fet l'emissió del **seu quart bo social** (el primer de l'any 2022).

El mes de gener de 2022 CaixaBank ha fet l'emissió del seu primer bo social de l'any 2022:

1R BO SOCIAL DE 2022

- **Emissió:** 21 de gener de 2022
- **Tipus:** Sènior Preferent
- **Nominal:** 1.000 M€
- **Venciment[1]:** 21 de gener de 2028
- **Cupó:** 0,625 %

Els objectius del bo social que ha emès CaixaBank se centren a finançar activitats i projectes que contribueixin a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desafavorides d'Espanya.



Més detall al web corporatiu.

[1] *Amb opció d'amortització anticipada l'últim any per part de l'emissor.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>IMPACTE BONS SOCIALS



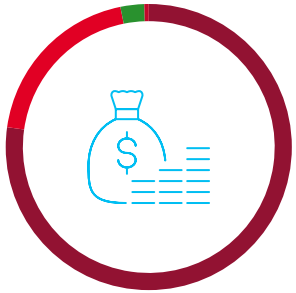
El mes de desembre de 2022 es va publicar el tercer informe d'impacte dels bons socials.

L'informe l'ha verificat un tercer independent, amb abast d'assegurament limitat. Part dels impactes han estat calculats a través d'enquestes i també s'ha utilitzat el model *input-output*, amb la col·laboració d'un consultor extern independent.

>CARTERA SOCIAL A 31 DE MARÇ DE 2022

6.300 M€

307.808 operacions



- **5.035 M€** 80 %
- **1.094 M€** 17 %
- **130 M€** 2 %
- **29 M€** 1 %



97 % → Dels beneficiaris afirmen que el **finançament els ha permès assolir els seus objectius.**

82 % → **Dels beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu en les seves vides.**

117 M€ → Concedit a **famílies que viuen en àrees rurals.**

1,2 M → **Nombre de beneficiaris per ser residents** a l'àrea on s'ha finançat un hospital o centre.

2.609 → **Llits als hospitals/centres mèdics finançats.**

15.445 → **Estudiants matriculats** als centres educatius finançats.

3 → **Centres educatius finançats.**

1 → **Fundació educativa finançada** que opera vuit escoles beneficiàries del finançament.

4.400 M€ → Préstecs concedits en **àrees amb alt potencial per generar impacte social.** Representa un 88 % de la quantitat total finançada a microempreses i petites i mitjanes empreses.

302 M€ → Préstecs concedits **a empreses en àrees rurals.**

89 % → **D'autònoms beneficiaris** que han millorat o mantingut la seva qualitat de vida des de la concessió del préstec.

50 % → d'**empreses que han tingut un enfortiment des de la recepció del préstec.**

90 % indica que el seu negoci s'ha mantingut estable o ha crescut

13 % → **Empreses beneficiàries** en els primers dos anys de la seva creació.

↗ *Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/CaixaBank_Social_Bonds_Report_2022.pdf*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Finances inclusives

CaixaBank, en la seva vocació de **proximitat i qualitat de servei,** ha dissenyat productes i serveis financers per tal de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables.

En aquesta línia, disposa de propostes de valor de serveis financers per a col·lectius vulnerables.

>PRODUCTES PER A COL·LECTIUS VULNERABLES

Compte Social

→ Solució per a persones en risc d'exclusió que perceben ajudes socials (particulars perceptors d'Ingrés Mínim Vital, Renda Garantida de les comunitats, entre d'altres) o que pateixen situacions de pobresa severa.

Dipòsit vista gratuïta + accés gratuït a serveis financers bàsics.

Compte d'Inserció

→ Solució per a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de risc i per no acreditació d'ingressos (refugiats) o persones que necessiten un compte bancari per domiciliar ajudes socials o accedir a una primera feina.

Compte + targeta dèbit inserció + CaixaBankNow gratuïts amb limitacions operatives.

324.685 Comptes socials / inserció

→ +53,6% respecte al 2021



>EMERGÈNCIA UCRAÏNESA

CaixaBank hi ha col·laborat proporcionant els serveis següents (a refugiats ucraïnesos):

- **Gratuïtat en el servei de transferències** a Ucraïna i països veïns.
- Ús gratuït de **caixers** per a clients de bancs ucraïnesos.
- **Circuit específic per accelerar el procés d'obertura de comptes** de persones procedents d'Ucraïna.
- **Servei d'interpretació simultània per a les oficines.**
- **Materials formatius específics.**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Respostes a les necessitats de la societat en què operem

_Atenció al col·lectiu sènior

CaixaBank **reforça el seu compromís** d'atenció a la gent gran, amb les mesures més extenses del sector financer a Espanya.

CaixaBank reafirma el seu compromís amb el col·lectiu sènior amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives, entre les quals destaquen la creació d'un equip de 2.000 gestors sènior (objectiu 2024), l'ampliació de l'horari de caixa a les oficines i el reforç de tots els seus canals de comunicació amb aquests usuaris. Totes elles ja operatives o en ple procés de desplegament.

L'Entitat estén així l'oferta global de productes i serveis que ja tenia per a aquest col·lectiu, amb l'objectiu d'oferir un servei excel·lent i de mantenir el seu lideratge en aquest segment, en què compta amb 4,1 milions de clients i una quota de mercat del 34,2 % en pensions domiciliades.

50 M€
Pressupost compromès amb mesures d'atenció al col·lectiu sènior

>ACOMPANYEM LES PERSONES

1.233 gestors
especialitzats amb dedicació exclusiva
2.000 el 2024

Reforç
de 1.882 persones en oficines per a atenció persona
1.350 el 2024

Acompanyament
personal en l'ús de caixers

>ENS ADAPTEM A LA SEVA FORMA DE RELACIONAR-SE

100 %
caixers d'ús fàcil i adaptats per a llibretes
100 % el 2024

Atenció
personal per telèfon i WhatsApp
900 365 065
Atenció directa per part d'un agent especialitzat, sense filtres previs robotitzats.

Horari
de caixa sense restriccions

Avenç
del pagament mensual de les pensions al dia 24

>TREBALLEM JUNTS PER EVITAR L'EXCLUSIÓ FINANCERA

3.000 sessions
formatives presencials
3.000 el 2024

La xarxa d'oficines
(4.081 a Espanya, 3.818 de les quals són oficines *retail*) i caixers (11.608 a Espanya) més extensa a Espanya

No abandonem
poblacions i ampliem el servei d'*ofibusos* (cobertura de 626 municipis amb 17 *ofibusos*)



Vegeu l'apartat "Accessibilitat".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CaixaBank ja ofereix una àmplia cartera de productes que combina **solucions de protecció amb solucions d'estalvi**.

>SOLUCIONS SÈNIOR

26.443 M€
→ en Rendes Vitalícies i VAUL

133.000
→ Clients MyBox *Protecció* Sènior

Principals productes

- > MyBox Protecció Sènior
- > MyBox Salut Sènior
- > MyBox Decessos Sènior
- > VAUL
- > Rendes Vitalícies
- > MyCard Sènior

AENOR
COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

CaixaBank, **primera entitat certificada per AENOR** com a organització compromesa amb la gent gran.

AENOR ha identificat com a punts forts de valor de l'Entitat per al segment sènior, l'atenció prioritària a les oficines, l'alta implicació dels empleats amb aquests clients i la formació de gestors especialitzats, entre d'altres.

Molt a prop dels **nostres clients sènior**

4 dies
→ Nre. de visites a l'oficina per client sènior (mitjana anual)

77 %
→ Clients sènior que han utilitzat mitjans digitals

64,1
→ NPS client sènior (escala 0-100)

15.105
→ Inscrits a les sessions de formació, amb una valoració de les sessions del **9,68** (valoració 0-10)



↗ Vegeu l'apartat "Cultura financera".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

CaixaBank manté una política activa d'**ajudes a problemes de primer habitatge** que s'estructura en dos eixos:

> D'una banda, l'atenció precoç i especialitzada per als clients amb dificultats.

> De l'altra, l'impuls de programes d'habitatge social.

Des del 2012, l'Entitat està adherida al **Codi de Bones Pràctiques del Govern** espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual adreçat a famílies en risc d'exclusió. L'Entitat ha estat la més activa en la concessió d'ajudes acollides al Codi de Bones Pràctiques i ha dut a terme el 35 % de les operacions del conjunt del sector.

El novembre de 2022, el Consell d'Administració de CaixaBank ha aprovat la seva adhesió a les noves mesures de suport als hipotecats amb dificultats. D'aquesta manera, l'Entitat s'adhereix a l'ampliació del Codi de Bones Pràctiques vigent i també al nou, que tindrà un règim transitori amb una durada de dos anys.

CaixaBank esdevé la primera entitat a comprometre's a aplicar aquest paquet de mesures, amb el qual pretén anticipar-se i alleujar les possibles situacions de dificultat que puguin tenir en el futur algunes llars per pagar la hipoteca del seu primer habitatge a conseqüència de la pujada de tipus d'interès.

CaixaBank té un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des del 2013 té habilitat un **Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)**, un servei telefònic gratuït per als clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.

El Grup CaixaBank té un **programa d'habitatge social** amb impacte a tot el territori espanyol destinat principalment a antics deutors i llogaters del Grup en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Per a totes aquestes persones, s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, amb especial consideració a: famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat i unitats familiars en què hi hagi víctimes de violència de gènere o persones d'edat avançada.

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el **Fons Social d'Habitatges del Govern** i ha signat acords de col·laboració amb diverses administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva disposició un total de 6.755 habitatges.

Programa Impulsa

La seva finalitat és ajudar a millorar la **situació socioeconòmica dels arrendataris.** Les principals implicacions per a l'arrendatari són l'acompanyament social per ajudar a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de la Fundació "la Caixa" o altres programes laborals existents) i suport en la gestió d'ajudes energètiques i subvencions.

CaixaBank, primera entitat a adherir-se al nou Codi de Bones Pràctiques.

2.443

Expedients que ha revisat el SACH el 2022

29.322

Des de la seva posada en marxa el 2013.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el **Fons Social d'Habitatges** del Govern i ha signat acords de col·laboració amb diverses administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva **disposició un total de 6.755 habitatges.**

CaixaBank manté el compromís de ser a prop de les persones per contribuir al seu benestar financer, sobretot en els moments de més dificultat. Des del 2009, CaixaBank ha posat en marxa tota una sèrie de mesures de suport als seus clients:

Ajuda
A 360.000 clients que tenien dificultats per fer front al pagament dels seus préstecs hipotecaris dins el Pla d'Ajuda a persones físiques

419
Dacions en pagament el 2022.
340 el 2021

35 %
De les operacions emparades pel Codi de Bones Pràctiques del conjunt del sector financer

500.000
Moratòries en el pagament de la hipoteca i préstecs al consum durant la COVID

Lloguer
Condonació del lloguer a 4.800 llars durant la COVID

Addicionalment, des del 2017, CaixaBank també disposa d'un equip especialitzat en la **gestió social en matèria d'habitatge**, que té com a funció principal la detecció i gestió de casos de vulnerabilitat i emergència social en habitatge habitual.



- **7.161**
  Habitatges sense bonificació
  (226,7 € import del lloguer mitjà)
  7.996 el 2021
- **3.360**
  Habitatges amb bonificació
  (279,9 € import del lloguer mitjà)
  4.160 el 2021

11.105 habitatges del programa de lloguer social
13.235 el 2021 (inclou 584 contractes del programa centralitzat de la fundació "La Caixa", 1.079 el 2021).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Cultura financera

CaixaBank està compromesa amb la **millora de la cultura financera** dels seus clients i accionistes i, en general, de tota la societat, incloent-hi els col·lectius més vulnerables.

A través d'iniciatives adreçades a diversos públics, l'Entitat té com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones per promoure la presa de decisions que n'augmentin el benestar.

Amb aquest objectiu posa a disposició de la societat diversos recursos en diferents formats adaptats a les necessitats de cada col·lectiu.

>EL 2022, A TRAVÉS DELS DIVERSOS FORMATS, CAIXABANK HA FET:

Conferències

363 → Conferències

59.873 → Assistents

Cursos, tallers i sessions de formació

13 → Cursos

2.193 → Tallers

3.000 → Sessions

43.641 → Assistents

Contingut digital (*webinars*, pòdcasts i vídeos)

15 → *Webinars*

23 → *Pòdcasts*

52 → Vídeos

>12,5 M → Visualitzacions

>DIVULGACIÓ DE CULTURA FINANCERA

mucho por hacer

Contingut divulgatiu i de conscienciació que es difon en col·laboració amb els principals mitjans digitals. Connecta conceptes financers com estalvi, inversió o assegurament amb històries vitals de persones reconegudes a la nostra societat.

141 M → **Impressions** nombre d'impactes en mitjans digitals

11 M → **Visualitzacions** dels continguts audiovisuals

CaixaBankTalks

Xerrades sobre estalvi, protecció i planificació financera en diverses situacions vitals.

363 → **Conferències** efectuades

59.873 → **Assistents**

_Programa Funcas-Educa

Des de 2018, CaixaBank forma part del Programa Funcas-Educa d'Estímul de l'Educació Financera, que promou la CECA i la Fundació Funcas. El seu objectiu és millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola.



https://www.caixabank.es/muchoporhacer

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>CONTINGUTS ESPECÍFICS PER A COL·LECTIUS

_Accionistes

Programa Aula. Formació sobre economia i finances.

7 cursos presencials → amb 405 assistents i 810 hores impartides.

11 *webinars* AULA → seminaris en línia, amb 10.427 visualitzacions

12 nous capítols → del pòdcast de formació financera, amb un total de 2.562 visualitzacions

Programa Formació sobre rodes. Nou recurs didàctic en format vídeo que vol centrar-se en els conceptes econòmics, financers i de sostenibilitat que poden semblar complexos a priori, però als quals ens aproparem amb un llenguatge accessible a tots els públics. Amb la participació de diversos experts, xerrem durant un breu trajecte amb cotxe sobre temes econòmics que ens són quotidians.

43 capítols emesos → Amb 49.265 visualitzacions

_Joves

Finances per a joves.[1]

33.304 → Assistents

1.453 → Tallers

Tips financers per a joves.

Vídeos curts adreçats al públic jove a través de l'app imagin i les xarxes socials.

3 vídeos → publicats *in-app*

1.617.647 → Visualitzacions

_Persones en situació de vulnerabilitat

Tallers per a **adults en risc.**[1]

5.504 → Assistents

433 → Tallers

Tallers per a **persones amb discapacitat intel·lectual.**[1]

1.149 → Assistents

92 → Tallers

_Col·lectiu Sènior

Les sessions inclouen formació en l'ús de WhatsApp, Bizum o en seguretat informàtica.

3.000 sessions → **formatius sènior** amb 15.105 inscrits

Xerrades d'educació financera per a gent gran[1].

2.824 → Assistents

215 → Tallers

_Clients del sector de la restauració

elBullifoundation

Cursos presencials per a restauradors. Cursos per a clients del sector de la restauració impartits en col·laboració amb el BulliFoundation.

6 cursos → Nombre de cursos intensius de Gestió en Restauració.

455 asistentes → totals

96 hores → de formació impartides

[1] *Curs impartits per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

4

>GENERACIÓ DE CONEIXEMENT I ANÀLISI

CaixaBank *Research*. Creació i difusió de coneixement mitjançant la investigació i l'anàlisi econòmica

205 conferències → efectuades | **1.241 articles** → escrits | **11 *pòdcasts*** → emesos

Economía en tiempo real

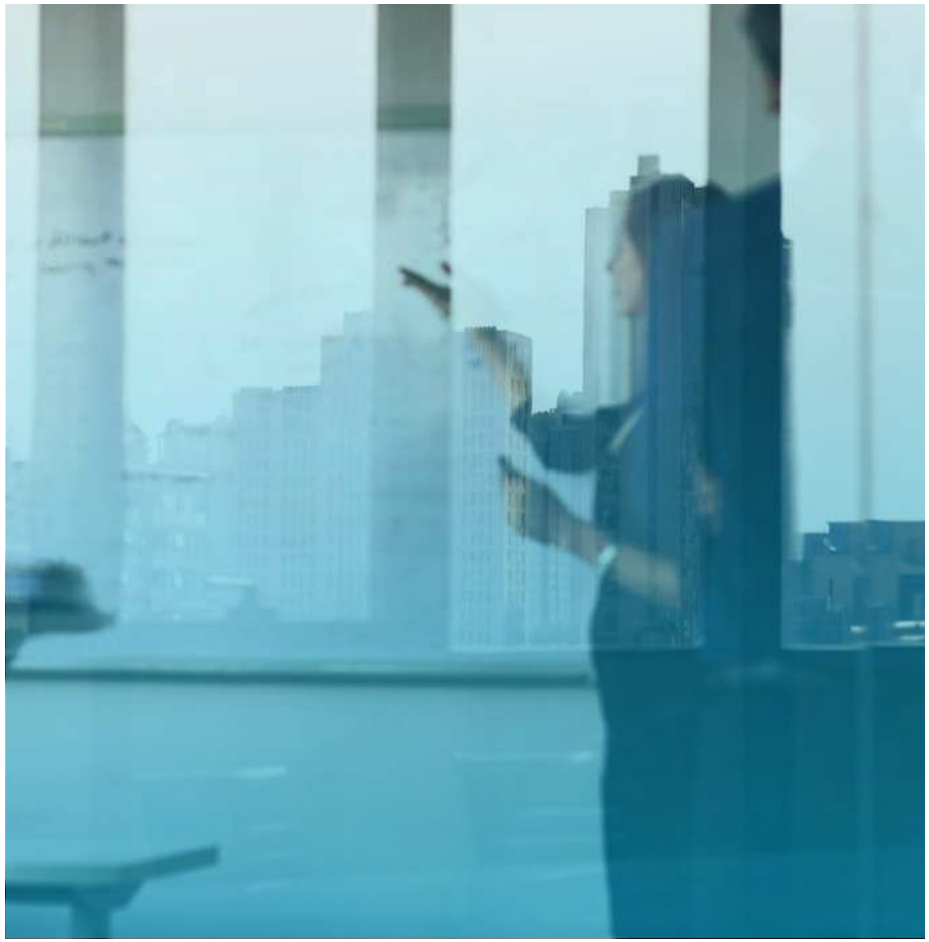
Llançament del "Portal d'Economia en Temps Real", una eina pionera per monitorar l'evolució de l'economia espanyola

6.100 visualitzacions

IESE Business School Universidad de Navarra — Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social

Recerca i divulgació de coneixement i tendències en els àmbits de la sostenibilitat i l'impacte social, adreçades al sector empresarial.

4 quaderns → publicats | **4 *webinars*** → emesos | **1.303 *views*** → visualitzacions *dels webinars*



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Banca pròxima accessible

Les **oficines mòbils** són clau en l'estratègia de CaixaBank per evitar l'exclusió financera de les zones rurals.

CaixaBank entén la inclusió financera també com una banca pròxima i accessible i manté inalterable el seu compromís de ser a prop dels clients.

_Proximitat

CaixaBank té 1.501 oficines rurals situades en poblacions de menys de 10.000 habitants.

Per reforçar el servei en l'àmbit rural, CaixaBank disposa de **17 oficines mòbils (ofibusos)** que donen servei a més de 300.000 persones en **626 municipis** de 12 províncies: Àvila, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Palència, Segòvia, Toledo i València.

Cadascuna de les oficines mòbils fa rutes diàries diferents i, depenent de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'Entitat pels sectors agrícola i ramader.

> CaixaBank, aposta per no abandonar **els municipis en què és l'única entitat bancària.**

2.233
→ Poblacions espanyoles en què CaixaBank és present

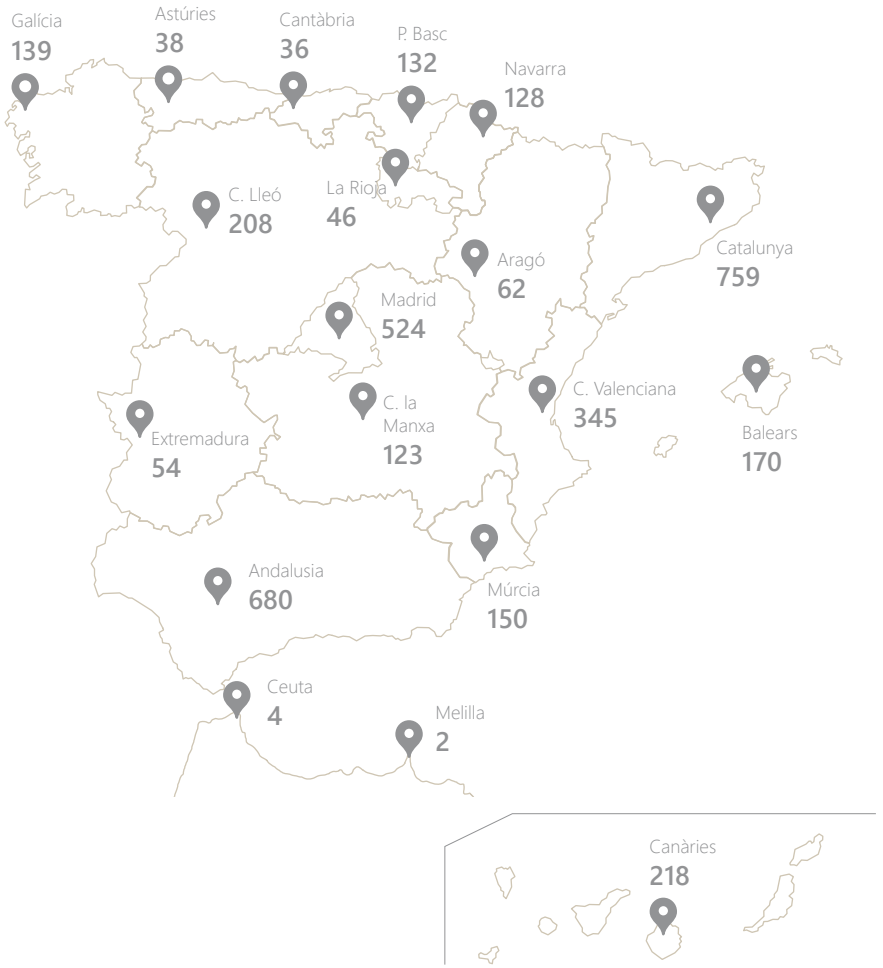
92 %
→ Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi. (Espanya)
92 % el 2021

99 %
→ Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència CaixaBank.
99 % el 2021

471
→ Poblacions espanyoles CaixaBank on és l'única entitat bancària.
420 el 2021

61 %
→ Poblacions portugueses > 5.000 habitants amb presència BPI.
63 % el 2021

3.818 oficines
→ *Retail* a Espanya



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Accessibilitat

Des de CaixaBank aspirem a convertir-nos en el **banc de referència i elecció de les persones diverses**, en línia amb els valors de l'Entitat. Per fer-ho, hem començat a treballar en les diverses vies que poden ajudar-nos a aconseguir-ho. El nostre objectiu és crear una experiència omnicanal accessible i eliminar qualsevol barrera física o sensorial.

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, que suposa no només oferir als seus clients el nombre més gran possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè el nombre més gran possible de persones puguin fer servir aquests canals. Per aquest motiu, treballa per a l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat.

CaixaBank incorpora les **pautes de WCAG 2.1-W3C** al seu model d'accessibilitat.[1]

>EL NOSTRE PLA D'ACCIÓ

01. Visió Global

→ Centralitzar els esforços d'accessibilitat amb una visió única i experta que en coordini i en potenciï l'abast i l'impacte a clients i empleats amb un enfocament omnicanal.

02. Metodologia

→ Definir o posar en marxa un *framework* d'accessibilitat aplicable a qualsevol mena de projecte, que faciliti el desenvolupament de productes i serveis accessibles.

03. Comunicació i formació

→ Dur a terme accions de comunicació i formació sobre accessibilitat i el *framework* definit per garantir-ne la conscienciació, el coneixement i l'aplicació per part dels equips.

04. Seguiment

→ Fer un seguiment continu de l'estat de l'accessibilitat amb un enfocament omnicanal que permeti identificar oportunitats de millora i prioritzar els esforços.

>PRINCIPIS EN EL DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS

Perceptible

→ Sentits que el contingut pugui ser percebut pels diversos sentits.

Operable

→ Motor, veu, que es pugui usar amb els perifèrics habituals o amb els productes de suport especialitzats.

Comprensible

→ Cognitiu que el contingut sigui fàcil d'entendre i que eviti o ajudi a esmenar errors.

Robust

→ Tecnologia, el contingut pot ser utilitzat per diversos dispositius dels usuaris.



[1] *Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

La Directiva (UE) 2019/882 del Parlament Europeu i del Consell, de 17 d'abril, sobre els **requisits d'accessibilitat dels productes i serveis sobre accessibilitat**, que es transposarà a Espanya, incrementarà l'exigència de les entitats en aquesta matèria.

La nova norma pretén que tots els productes i serveis disponibles per als ciutadans europeus siguin accessibles independentment de la persona.

En aquest sentit, la directiva disposa que a partir del 2025 tots els productes i serveis que es llancin al mercat hauran de complir amb la Directiva. A partir del 2030, la totalitat dels productes i serveis de les entitats hauran d'estar adaptats a les exigències d'accessibilitat.



En aquest sentit, CaixaBank disposa d'un **pla per garantir l'accessibilitat** de tots els nostres productes i serveis.

Durant l'**exercici 2022,**

s'ha treballat per crear les bases tecnològiques que permetran potenciar de manera significativa l'accessibilitat de tots els productes i serveis que es llancin al mercat per qualsevol dels canals de què disposa.

En destaca Omnia, el nou sistema de disseny corporatiu del Grup CaixaBank que s'ha construït perquè sigui 100 % accessible.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Accessibilitat oficines

A les oficines de CaixaBank s'aplica el concepte cota zero, que consisteix a eliminar els desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, superar-los amb rampes o elevadors.

88 %
→ Oficines accessibles
86 % el 2021.

62
→ Oficines en què s'han eliminat barreres el 2022
16 el 2021.

48 → Espanya

14 → Portugal

_Accessibilitat caixers

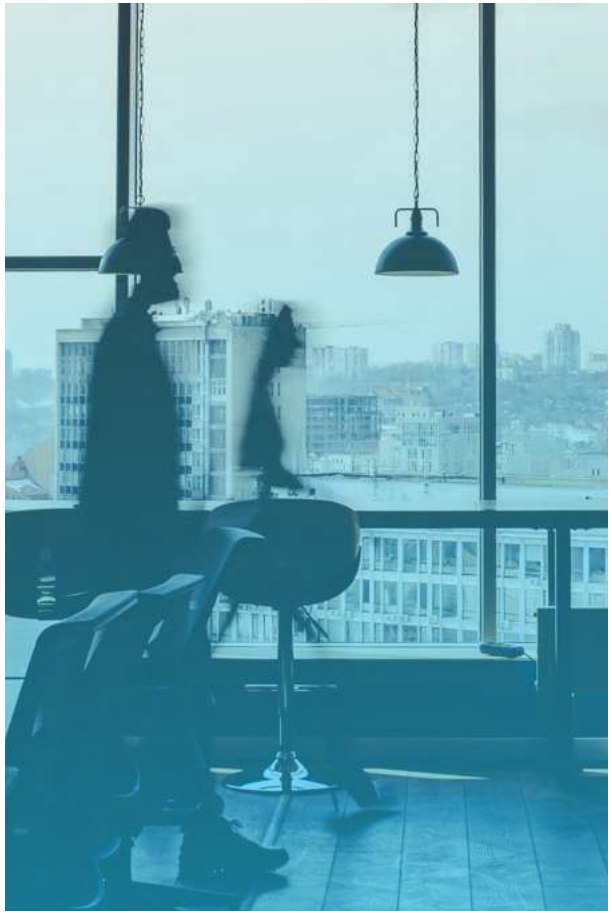
100 %
→ Caixers són accessibles

8.139
→ Caixers que disposen de vídeos d'ajuda en llenguatge de signes

L'accessibilitat dels caixers es basa, entre d'altres, en:

- **Facilitats visuals:** Teclejant la trucada Operativa 1 1 1, s'activa una pantalla de contrast i operativa simplificada perquè els usuaris puguin adaptar-la a les seves necessitats, cosa que els facilita la visualització de les operatives.
- **Facilitats sonores i tàctils:** Teclejant la trucada Operativa 2 2 2 i connectant uns auriculars al *jack* es pot obtenir l'operativa completa guiada. Els caixers tenen un Avatar generat digitalment que ajuda les persones sordes a entendre l'operativa que es mostra a la pantalla del client. A més, totes les boques d'unitats i teclat disposen d'escriptura *Braille*.
- **Facilitats motores:** Els elements principals, com la pantalla operativa i el teclat, estan situats, tant en altura com en inclinació, amb l'objectiu de facilitar-ne la visió. Així mateix, el sistema contactless facilita l'operativa per a persones amb dificultats motores a les extremitats superiors.
- **Facilitats per al segment sènior:** El menú CaixaFàcil està dissenyat per facilitar la navegació de pantalles de les diverses operatives per al segment més sènior, ja que presenta botons més grans i amb les seves operacions habituals.

Un expert de l'ONCE n'ha elaborat una anàlisi, amb resultats molt positius.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Accessibilitat app

Es tracta d'una **aplicació nativa accessible** per a les persones amb capacitats diverses, dissenyada sota els estàndards d'accessibilitat mòbil i aprofitant totes les possibilitats tècniques que ofereixen els sistemes operatius IOS i Android actualment.

- S'ha desenvolupat des del principi segons les **pautes d'Accessibilitat, WCAG 2.0.**
- Regularment, ILUNION duu a terme **revisions i auditories** de l'aplicació mòbil, cosa que ens ajuda a identificar punts de millora que cal treballar per assegurar-ne l'accessibilitat.
- Alhora, hi ha un flux continu de recopilació i gestió de punts de millora aïllats, que s'identifiquen a partir de queixes d'usuaris o revisions internes.

Té en compte, entre d'altres:

- En l'àmbit del disseny, s'ha validat el **contrast de colors i la mida de les fonts** perquè siguin accessibles i permetin una correcta lectura a les persones amb poca visió.
- En l'àmbit de contingut, s'utilitza llenguatge pla i senzill, i s'afegeixen elements explicatius quan cal utilitzar un llenguatge més tècnic o de caràcter legal.
- Els fluxos estan pensats per simplificar al màxim l'experiència i oferir als usuaris guia a cada pas i informació d'on són i cap a on van.
- S'inclou a la definició el disseny de navegació amb *VoiceOver* (iOS) i *TalkBack* (Android) per a invidents totals, de manera que les nostres aplicacions permeten la locució de tota la informació i les accions de pantalla.

_Accessibilitat web

Per a l'accessibilitat del web es tenen en compte, entre d'altres:

- El contrast de color i la mida de text són els adequats veure el portal de manera òptima.
- Les imatges no tenen text incrustat (imatges de text), cosa que provocaria que els usuaris amb lector de pantalla no poguessin saber el contingut textual que apareix sobre la imatge.

En el nostre cas, el text està programat com a enllaços de text, amb els quals els usuaris poden accedir al contingut.

- Els elements audiovisuals tenen subtítols.
- L'estructura de maquetació de la pàgina permet llegir-la a través del software de lector de pantalles per a usuaris amb problemes de visibilitat (*JAWS*).

ILUNION fa **auditories** amb caràcter semestral a tot el portal comercial. En aquestes auditories es detecten possibles errors derivats de l'actualització constant de continguts.



Llançament de la targeta Braille

El 2022, CaixaBank ha llançat la targeta financera amb sistema *Braille*, que s'ha desenvolupat en col·laboració amb l'ONCE, que facilita que les **persones amb discapacitat visual puguin tenir autonomia total** en efectuar compres en tota mena de canals, físics i en línia.

El portal corporatiu compleix amb el **nivell d'accessibilitat AA**

de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI. És l'únic portal comercial bancari amb aquesta acreditació.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Acció social

El compromís social és un dels actius principals i valor diferencial de CaixaBank, que s'integra en la seva activitat bancària, i que va més enllà d'aquesta**, amb solucions que donen resposta a les necessitats de les persones i del món en què vivim.**

Per actuar com a agents d'aquesta transformació social, CaixaBank se centra en:

01. **Impulsar la participació i difusió de l'impacte dels Programes de la Fundació "la Caixa",** i traslladar a la xarxa territorial les principals iniciatives per tal d'ampliar-ne l'abast.

02. **Crear aliances amb tercers:** (altres fundacions locals, clients i institucions) per fomentar el canvi i el compromís social.

03. **Desenvolupar programes socials adaptats a les necessitats de cadascun dels territoris:** (ocupabilitat o desenvolupament rural) i amb impacte, especialment, en col·lectius prioritaris (joventut, gent gran i persones vulnerables).

04. **Promoure la solidaritat i la participació ciutadana en causes socials:** amb el lideratge d'entitats socials de tot el país mitjançant l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.

9,6 M€
Que ha aportat CaixaBank[1]

49,4 M€
Canalitzats per CaixaBank, procedents de la Fundació "la Caixa" i clients



El model d'acció social compta amb professionals referents en l'àmbit territorial i a les filials que impulsen iniciatives capil·lars a tot el territori.

Aportació Intermediació

[1] *S'hi inclou, a més de les diverses aportacions a altres programes destacats i a programes amb altres fundacions d'àmbit territorial, l'aportació a l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, incloent-hi una aportació extraordinària d'ajuda als refugiats d'Ucraïna.*

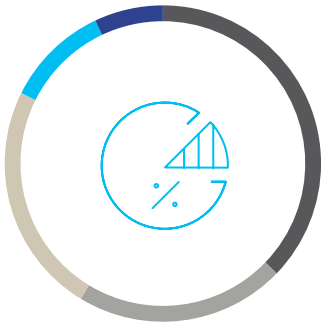
01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Programes de la Fundació "la Caixa"

_Acció social Descentralitzada

Projectes locals

Gràcies a la seva capil·laritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, la qual cosa permet assignar recursos de "la Caixa" amb gran impacte a tots els territoris en què CaixaBank és present.



Projectes distribuïts per tipologia

(nombre de projectes i inversió destinada, en M€)

- 2.093 (8,96 M€) Malaltia i discapacitat
- 597 (2,08 M€) Gent gran
- 1.207 (5,64 M€) Interculturalitat i exclusió social
- 396 (2,60 M€) Inserció laboral i altres
- 1.331 (5,72 M€) Pobresa

25 M€ → De la fundació adreçats a entitats socials, s'han canalitzat a través de la xarxa oficines

5.624 → Accions destinades a projectes d'entitats socials locals

5.041 → Entitats beneficiàries

_Altres col·laboracions amb la Fundació "la Caixa"

_Fórmules solidàries

Projectes locals

Iniciatives que promou la xarxa de CaixaBank juntament amb CaixaBank Payments & Consumer, que complementen els fons de l'Acció Social Descentralitzada amb aportacions d'empreses i particulars.

77 → Acords de fórmula solidària

0,48 M€ → Import extra que han aportat empreses i particulars

_Cap Llar Sense Aliments

Col·lectius vulnerables

Recaptació de fons a favor de 54 bancs d'aliments de tot Espanya.

1,7 M€ → Recaptació total

Dels quals:

0,7 M€ → Donatius que ha recaptat CaixaBank a la plataforma de donatius

1 M€ → Aportació de la Fundació "la Caixa"

1.854 Tn → D'aliments bàsics destinats als col·lectius més vulnerables

Aportació Intermediació

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Programes amb altres Fundacions d'àmbit Territorial

_Convocatòries socials

Col·lectius vulnerables

Convocatòries socials amb fundacions locals en àmbits com la inserció laboral de col·lectius vulnerables, la millora de qualitat de vida i l'acompanyament presencial de la gent gran.

2,04 M€ → destinats a convocatòries socials amb fundacions locals

476 → Projectes amb suport

_Convocatòries mediambientals

Medi ambient

Acords amb fundacions locals i convocatòria pròpia de CABK a tot el territori donant suport a projectes en matèria de biodiversitat, principalment, a més de la innovació ambiental, l'economia circular i el repte demogràfic.

1,00 M€ → destinat a convocatòries mediambientals

101 → Projectes amb suport

_Projectes socioculturals

Col·lectius vulnerables

Cursos, jornades i accions solidàries i culturals a les seus de les fundacions, i convenis amb tercers per implantar accions amb impacte als seus territoris

1,70 M€ → Import destinat

>11 FUNDACIONS LOCALS



■ Aportació ■ Intermediació

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Altres programes destacats

_L'Arbre dels Somnis

Infància

Programa adreçat a la infància en situació de pobresa, en què nens i nenes escriuen una carta sol·licitant un regal per Nadal. Clients i empleats hi participen apadrinant una carta i comprant aquest regal, i així en fan realitat els somnis.

27.429
→ Nens que han rebut un regal a Espanya

_Plens de vida

Gent gran

Programa adreçat a la gent gran, que prioritza zones de més despoblament, amb l'objectiu de fomentar el benestar físic, psíquic i social i un estil de vida saludable.

0,42 M€
→ D'inversió

6.961
→ Beneficiaris

_Terra d'oportunitats

Repte demogràfic

Programa col·laboratiu per crear ocupació, fomentar l'emprenedoria i fixar població a l'entorn rural. S'articula a través d'ajudes directes a emprenedors o projectes de treball i capacitació, incubadores rurals i maratons d'emprenedoria.

0,62 M€
→ D'inversió

1.200
→ Emprenedors beneficiaris

_ReUtilitza'm

Social/Medi ambient

Donació de materials excedents en bon estat a entitats sense ànim de lucre.

46.184
→ Articles donats

36 %
→ D'empreses clients

64 %
→ del Grup CaixaBank

437
→ Donacions

359
→ Entitats beneficiàries

26
→ Empreses participants



Aportació Intermediació

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Suport al Tercer Sector Social

_Plataforma de captació de donatius

Plataforma per a l'ONG en què CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa d'oficines i els seus canals electrònics, de manera gratuïta, per recaptar fons de clients (i de la societat en general) que volen col·laborar en les diverses causes d'aquestes entitats socials.

22,9 M€
→ Import recaptat

319
→ Causes impulsades

191
→ Entitats socials a les quals es dona suport

_Emergència a Ucraïna

S'han recaptat 5,6 M€ mitjançant la Plataforma de Donatius per a causes relacionades amb l'emergència a Ucraïna de diverses ONG.

5,6 M€
→ Que s'han recaptat mitjançant la Plataforma de Donatius.

_Bonificació de transaccionalitat bàsica

CaixaBank té una proposta de valor per a entitats socials, a través de la qual desenvolupa productes específics i bonifica la transaccionalitat bàsica de les entitats socials solidàries

12.130
→ Entitats Socials amb bonificació de transaccionalitat bàsica



> TARGETES ONG

Els clients poden **donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG.** CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres que hagi efectuat el client, **depenent de la targeta que hagi escollit.**

■ Aportació ■ Intermediació

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Voluntariado CaixaBank

_Voluntariat CaixaBank

Des del 2005, empleats i exempleats del Grup CaixaBank, la Fundació "la Caixa" i Criteria, i també els seus clients, familiars i amics, comparteixen **l'interès per millorar la societat i duen a terme accions de voluntariat** centrades en **l'Educació, la Digitalització i l'Acompanyament**, tant en l'àmbit laboral i a través del *mentoring* com assistencial a la gent gran, i el **Medi ambient**.

14.000 → Voluntaris

482.247 → Beneficiaris

1.991 → Entitats col·laboradores

27.692 → Activitats efectuades

5.263 → Voluntaris sense la Setmana Social

Activitats efectuades per voluntaris CaixaBank

Programes estratègics



- 24% Educació
- 1% Digitalització
- 24% Acompanyament
- 1% Medi ambient
- 47% Activitats locals
- 2% Situacions d'emergència

Aportació · Intermediació

_Setmana Social

La Setmana Social és la mobilització anual de voluntariat corporatiu més important que fa l'Associació. El 2022, el 26% de la plantilla del Grup CaixaBank, juntament amb els seus familiars i clients de l'entitat, va participar en alguna de les 1.828 activitats de voluntariat que es van fer a tot el país entre el 15 i el 23 d'octubre. **Hi van participar més de 10.000 voluntaris**.

_Cooperants internacionals

Voluntariat CaixaBank, en col·laboració amb la Fundació "la Caixa", impulsa aquesta acció adreçada a ONG internacionals que desenvolupen programes de suport a col·lectius vulnerables i de foment de la seva inclusió en el mercat laboral. Aquest any, els programes s'han desenvolupat a l'Índia, Etiòpia, Moçambic i el Perú.

30 → Cooperants

10 → Projectes

4 → Països

_Planta el teu projecte

Programa de suport i reconeixement de la vinculació i col·laboració dels empleats del Grup CaixaBank amb entitats socials. Programa participatiu que, mitjançant votacions dels companys, fa donacions a projectes socials d'entitats amb què l'empleat participa com a voluntari.

0,51 M€ → Import destinat

80 → Projectes guanyadors

_Emergència a Ucraïna

Voluntariat CaixaBank, a través de la Fundació Convent de Santa Clara (amb Sor Lucía Caram com a interlocutora), ha donat resposta a la crisi humanitària de refugiats procedents d'Ucraïna donant suport en l'acollida a famílies desplaçades al nostre país.

9 → Corredors humanitaris habilitats

548 → Persones refugiades traslladades

75 → Vehicles lliurats per a ús sanitari

Recollida d'ajuda humanitària i logística de material donat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

dualiza by CaixaBank

CaixaBank Dualitza reforça el seu compromís amb la promoció de l'FP, l'impuls de l'orientació i el foment d'una investigació orientada a l'acció que **facilitin una fotografia real i detallada de l'estat de la Formació Professional.**

CaixaBank Dualitza és el compromís de la Fundació per la Formació Dual CaixaBank amb la promoció i la difusió de la Formació Professional. CaixaBank Dualitza dona suport a les demandes dels docents i dels centres educatius i treballa amb empreses per a la capacitació dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat.

Des de l'inici:

27.801 → Estudiants

2.641 → Empreses

1.563 → Centres Educatius

_Dualitza el 2022

CaixaBank Dualitza **ha reforçat el seu compromís amb l'impuls de l'FP** i la seva modalitat dual durant l'any 2022, de tal manera que ha augmentat el nombre de beneficiaris als quals arriben les seves accions.

La Fundació ha mantingut el seu treball al voltant de les línies estratègiques:

- impuls i difusió de l'FP
- millora de l'orientació
- recerca

Aquest treball ha servit per acostar **nombrosos centres educatius i empreses,** a través de les múltiples aliances teixides per CaixaBank Dualitza amb les administracions públiques o amb altres entitats. Tot amb l'objectiu de fomentar el desenvolupament de projectes conjunts que serveixin per facilitar a les empreses el contacte amb estudiants amb la formació que requereix el mercat laboral i de mostrar als centres les últimes novetats amb què treballen les companyies.



6.864 → Estudiants el 2022

484 → Empreses el 2022

2.143 → Docents el 2022

316 → Centres educatius el 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

La majoria de l'alumnat, més de 4.100, ha pogut participar en **programes de formació** per millorar les seves competències en el sector sanitari (SANEC), en el digital (DITEC), en comerç exterior (COMEX), en el sector agro o en formacions ideades per ajudar a la millora de les denominades *soft skills* o competències toves, tan requerides en la nova economia.

Tot això, sense perdre de vista iniciatives destinades a impulsar la innovació com ara el "24 hores de Barcelona", diversos *hackathons* orientats a impulsar també l'emprenedoria o el projecte *InnovaTec*, destinat a facilitar nodes de coneixement entre docents d'FP de la Comunitat Valenciana.

Convocatòria Dualitza impulsada juntament amb l'associació de centres de Formació Professional FPEmpresa. Aquesta convocatòria ha servit per al desenvolupament de gairebé 200 projectes educatius de centres d'FP desenvolupats amb empreses, que CaixaBank Dualitza ha finançat amb més de dos milions d'euros.

Convocatòria d'Orientació destinada a donar suport a les accions que els centres educatius desenvolupen per donar a conèixer l'FP a aquelles persones que es troben en període de decisió.

Aquesta convocatòria forma part de les accions destinades a millorar els processos d'orientació de la societat per aconseguir una orientació integral que acompanyi les persones a través de tota la seva vida educativa i laboral.

"Ambaixadors", a través dels quals desenes de professionals s'han acostat a les aules per explicar la realitat de les seves professions.

2.378

Estudiants durant el 2022 en orientació

Tota aquesta feina ha seguit marcada pels resultats obtinguts en les diverses **investigacions desenvolupades des del Centre de Coneixement i Recerca** a través de les quals s'han abordat aspectes diversos sobre la Formació Professional, com ara l'ocupabilitat, la bretxa de gènere o el seu impacte en els Objectius de Desenvolupament Sostenible.

Aquestes investigacions s'han dut a terme amb l'objectiu de facilitar un coneixement útil i orientat a l'acció, que serveixi com a base perquè la presa de decisions que diversos professionals de l'FP han d'afrontar en el dia a dia es pugui fer sobre la base de xifres reals i actualitzades.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Compromís social del BPI

El fort compromís social del BPI **es desenvolupa en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" en 4 àrees d'activitat**: Programes Socials, Recerca i Salut, Cultura i Ciència, Educació i Beques.



_Programes socials

> PREMIS BPI FUNDACIÓ "LA CAIXA"

Cinc premis que donen suport a projectes d'institucions de solidaritat social per millorar la qualitat de vida de persones en situació de vulnerabilitat social.

4,6 M€ → D'inversió el 2022

120 → Projectes amb el suport

19 MIL → Beneficiaris

Es concedeixen els premis següents:

- **Premi Capacitar,** autonomia per a persones amb discapacitat
- **Premi Solidari,** integració i lluita contra l'exclusió
- **Premi Sèniors,** envelliment actiu i saludable
- **Premi Infància,** menors en situació de pobresa

> INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALITZADA – ISD 2022

L'ISD té com a objectiu donar suport a projectes socials a nivell local a través de les Xarxes Comercials del BPI, s tots els districtes i comarques de les Açores i Madeira. Se seleccionen els millors projectes socials locals que persegueixen millorar la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat social.

1,4 M€ → D'inversió el 2022

48 MIL → Beneficiaris directes

224 → Projectes

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Recerca i salut

El BPI, juntament amb la Fundació "la Caixa", ha cercat donar suport al talent i el desenvolupament progressiu del coneixement científic amb impacte a la Societat.

> PROGRAMA CAIXAIMPULSE

Té com a objectiu fomentar la transferència de coneixement i tecnologia a la societat i la creació de noves empreses basades en la recerca.

En el marc del Programa, es van llançar els concursos CaixaResearch *Validate e Consolidate* en centres de recerca, universitats i hospitals per promoure la transformació del coneixement científic en l'àmbit de les ciències.

0,3 M€ → D'inversió el 2022

4 → Projectes seleccionats

> CONCURS CAIXA RESEARCH DE RECERCA I SALUT

El 2022 s'ha llançat la sisena edició del concurs, que té com a objectiu donar suport a centres de recerca en les àrees de malalties neurodegeneratives, oncològiques, cardiovasculars i infeccioses i tecnologies habilitadores en les àrees temàtiques esmentades anteriorment.

8,9 M€ → D'inversió el 2022

13 → Projectes als quals s'ha donat suport



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió de proveïdors



CaixaBank té una àrea de compres especialitzada per categories (*Facilities&Logistics*, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting) amb visió i gestió transversal de les compres del Grup[1]. El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de manera responsable i sostenible els béns i els serveis necessaris dins el termini, en la quantitat i amb la qualitat requerits, al cost total més baix i amb el risc mínim per al nostre negoci, amb uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank vol establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social, per la qual cosa ha establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

>PRINCIPIS DE COMPRES

Estableixen un marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els nostres valors.[2]

01. **Eficiència:** Optimitzar els impactes derivats de les compres posant èmfasi en la qualitat, el servei, els costos, la seguretat del subministrament, la sostenibilitat i la innovació.

02. **Sostenibilitat:** Difondre els factors ètics, socials i mediambientals en la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, i promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques en matèria ètica, social, mediambiental i de bon govern corporatiu.

03. **Integritat i transparència:** Garantir la igualtat d'oportunitats aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. Mostrar un rebuig absolut envers qualsevol forma, directa o indirecta, de corrupció.

04. **Compliment:** Formalitzar, per mitjà d'un contracte que cerqui l'equilibri just entre els drets de CaixaBank i del proveïdor, les condicions de la compra per assegurar que ambdues parts el compleixen dins del termini establert de la manera pertinent.

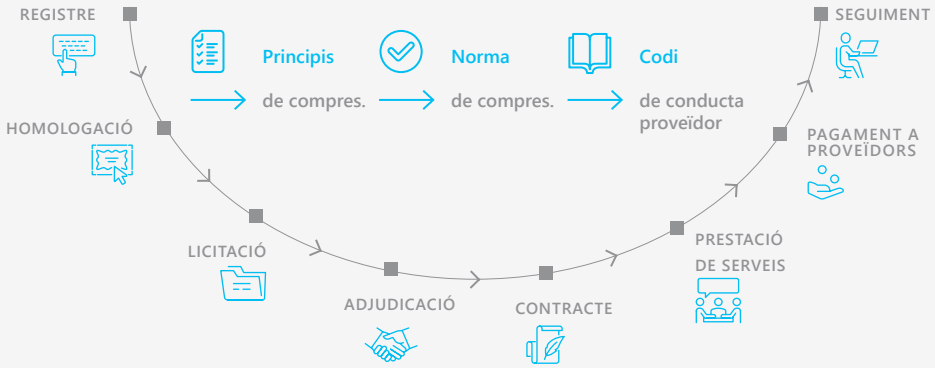
05. **Proximitat i seguiment:** Implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors i fomentar el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional.

[1] *Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model corporatiu de Compres.*

↗ *Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>PROCÉS DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS



_Codi de Conducta de Proveïdors i Norma de Compres

El **Codi de Conducta de Proveïdors** vol difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.

En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors en relació amb el compliment de la legislació vigent, el comportament ètic, les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat, el medi ambient i la confidencialitat.

Durant l'any 2022 s'ha desenvolupat i publicat la nova **norma de Compres**, que estableix el marc de referència per a la gestió de Compres del Grup CaixaBank, la qual inclou les millors pràctiques i l'optimització dels processos de compres en l'entitat recollint criteris ASG.

>INDICADORS DE COMPRES[1]

	2022	2021
Nombre de proveïdors actius[2]	3.323	3.390
Volum facturat proveïdors actius (M€)[2]	3.011	2.979
Proveïdors homologats al tancament de l'exercici[3]	1.949	1.157
Nous proveïdors actius	502	-
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	16,8	22,1
Volum negociat mitjançant la negociació electrònica (M€)[4]	1.287	636
Processos negociats amb negociació electrònica	1.223	851
% volum corresponent a proveïdors locals – Espanya	93%	97 %

[1] Aplicable a les empreses del Grup amb les quals comparteix model corporatiu de Compres. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals sigui de més de 30.000 € el 2022. S'hi han exclòs creditors, organismes oficials i comunitats.

[2] Es defineix com a proveïdor actiu el que compleix amb alguna de les següents: algun contracte actiu a Ariba amb data d'acord els últims 3 anys; ha facturat l'any actual o l'anterior o ha participat en alguna negociació en els últims 12 mesos.

[3] D'acord amb el procés d'homologació vigent, inclou els proveïdors de compres centralitzades que han superat el procés de qualificació financer i els proveïdors de compres descentralitzades que han completat el procés de registre.

[4] Import total negociat (plurianual); el 2021, l'import reflectit era anual.

>% DE PROCESSOS NEGOCIATS PER CATEGORIES DE COMPRES



- 41 % IT
- 24 % Serveis professionals
- 12 % Màrqueting
- 11 % *Facilities & Logistics*
- 13 % obres

Vegeu el web corporatiu. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_de_Conducta_Proveedor_ESP.pdf

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

7 M€

→ De volum adjudicat a CEE (centres especials de treball). **7,3 M€ el 2021**

249

→ Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental. **Dels quals 186 proveïdors han aportat el certificat ISO 14001[1]**

100 %

→ De categoria de compres amb impacte mediambiental disposa de requisits mediambientals

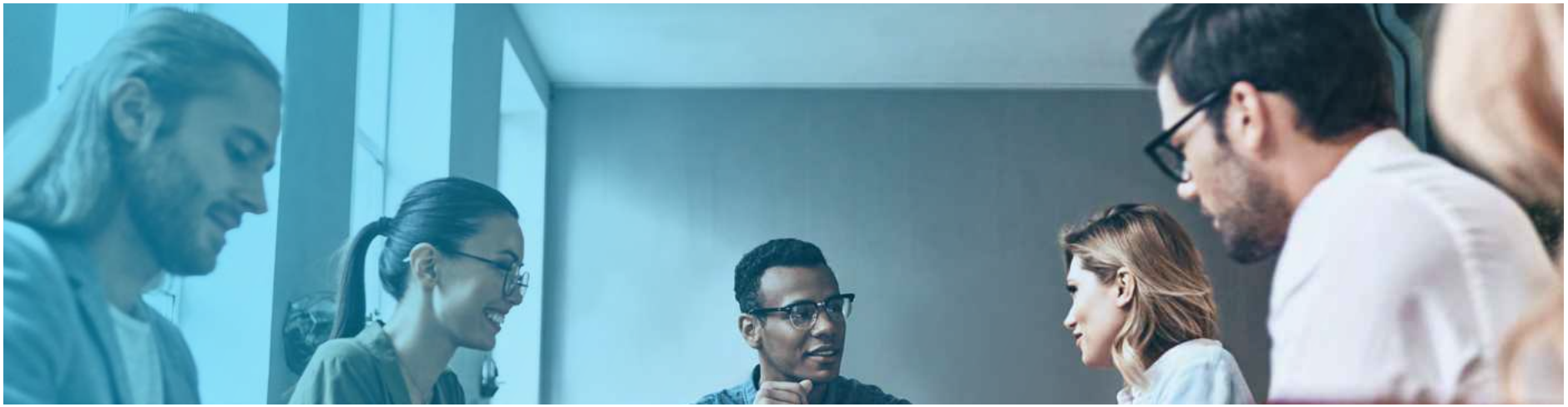
L'Entitat té un Pla d'auditories a proveïdors que, mitjançant un procés de validació *in situ*, pretén recopilar dades perquè CaixaBank tingui la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simultàniament a la reducció del risc, amb l'avaluació *in situ* també volem millorar contínuament la gestió dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjançant la col·laboració en el seu desenvolupament.

El 2022 s'han dut a terme 30 auditories (30 el 2021) incloent-hi totes les categories de compres (*Facilities&Logistics*, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting). S'han definit mesures correctores. A més, la gestió de processos de compres a través de negociació electrònica mostra l'esforç de CaixaBank per garantir la traçabilitat i la integritat en el procés de contractació. La negociació electrònica comença amb l'homologació de tots els proveïdors que participen en el procés i garanteix que la informació serà homogènia a tots els participants i la selecció es basarà en criteris objectius.

Des de 2020 es tenen en consideració noves certificacions de proveïdors en el procés de registre i homologació en matèria de responsabilitat social corporativa: certificació OHSAS18001/ISO45000 i certificació o auditoria social SA8000/BSC/*Responsible Business Alliance*.

El 2022, s'ha implementat, com a part del projecte de Compres Sostenibles de CaixaBank, el Pla de desenvolupament del proveïdor amb l'objectiu d'ajudar els nostres proveïdors estratègics a obtenir un millor posicionament en matèria de sostenibilitat. El 2022 s'han fet 10 plans de desenvolupament i l'objectiu és doblar aquesta xifra l'any 2023.

Addicionalment, els contractes amb proveïdors inclouen una clàusula específica de Drets Humans.



[1] El 2021 s'hi van incloure tots els proveïdors als quals s'havia demanat aportar el certificat ISO 14001. No obstant això, el 2022 hi ha una actualització de criteri pel qual s'hi inclouen només els proveïdors que aporten els certificats. Com que no es pot recalcular els proveïdors que van aportar els certificats el 2021 per limitacions a les eines, les dades de 2021 i de 2022 no són comparables.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diàleg amb la societat

En el desenvolupament de la seva activitat, CaixaBank manté **diàlegs amb diversos actors de la societat.**

>REGULADORS I SUPERVISORS

El sector financer és clau per a l'economia per la seva vinculació amb l'estalvi, inversió i finançament, motiu pel qual els bancs, les asseguradores i les gestores estan subjectes a una regulació i supervisió específiques. Per tant, els reguladors i supervisors es converteixen en un grup d'interès per a CaixaBank.

Des de CaixaBank es manté una línia de diàleg constant amb els diversos supervisors, cosa que implica una alta coordinació entre els diversos equips interns i els del Mecanisme Únic de Supervisió (MUS), dins del procés continu de revisió i avaluació supervisora, conegut per les seves sigles en anglès, SREP. Igualment, es treballa per atendre els requeriments i les expectatives del Mecanisme Únic de Resolució (MUR). Addicionalment, també es manté un diàleg continu amb els diversos supervisors locals.

CaixaBank comparteix amb les autoritats públiques les seves opinions sobre els processos regulatoris mitjançant papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició seva o per iniciativa pròpia.

>ASSOCIACIONS COMERCIALS I D'*ADVOCACY*

CaixaBank participa i col·labora amb diverses associacions comercials com ara les cambres de comerç, així com entitats que promouen el desenvolupament econòmic i social.

4,6 M€
→ pagats el 2022 a associacions comercials

4,1 M€
→ pagats el 2022 a associacions sectorials de representació d'interessos

>PATROCINI A ORGANITZACIONS CULTURALS I ESPORTIVES

CaixaBank té la vocació de ser una entitat propera i estretament vinculada als territoris en què és present. Per això, quan es tracta de patrocinis, se centra en les activitats que, tant des d'una perspectiva global com local, reflecteixen el caràcter de la marca i els valors que representa.

Els patrocinis de CaixaBank treballen, a més, a favor del progrés cultural, social i econòmic, en línia amb els valors fundacionals de compromís amb la societat.

Esforç i treball en equip:

Els nostres patrocinis estan estretament vinculats amb el món de l'esport, mitjançant el qual connectem amb alguns dels nostres valors més representatius, com l'esforç i el treball en equip.

Fent història:

Som pioners en el patrocini esportiu a Espanya.

La nostra implicació amb l'esport es remunta a 25 anys enrere, quan vam començar a donar suport a activitats olímpiques, competicions d'alt nivell i a diversos dels millors *clubs* de futbol.

El nostre ADN:

Tant els nostres patrocinis esportius com els de caràcter institucional representen i transmeten la cultura corporativa de l'Entitat

CaixaBank participa en el patrocini de nombroses organitzacions culturals i esportives, en l'àmbit del Futbol, el Bàsquet, l'Esport Adaptat, *Running*, Música i Innovació i desenvolupament econòmic i social.



10 Medi ambient i clima

- Bons verds _ PÀG. 368
- Canvi Climàtic _ PÀG. 369
  - *Net Zero Banking Alliance* _ PÀG. 369
  - Petjada finançada i objectius de descarbonització _ PÀG. 370
- Pla de Gestió Ambiental _ PÀG. 374
  - Focus del Pla de Gestió Ambiental _ PÀG. 374

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Bons verds

Durant el 2022, CaixaBank ha emès 2 bons verds per un import de 2.000 M€, que se sumen als **4 bons verds** que s'havien emès prèviament des de 2020, per un import de 3.582 M€.

La cartera d'actius elegibles verds consta de préstecs destinats, principalment, a projectes d'energia renovable solars i eòlics.



> BONS VERDS

1R BO VERD 2022

- **Emissió:** 7 de setembre de 2022
- **Tipus:** Sènior Preferent
- **Nominal:** 1.000 M€
- **Venciment:** 7 de setembre de 2029
- **Cupó:** 3,75 %

2N BO VERD 2022

- **Emissió:** 14 de novembre de 2022
- **Tipus:** Sènior No Preferent
- **Nominal:** 1.000 M€
- **Venciment[1]:** 14 de novembre de 2030
- **Cupó:** 5,375 %

Els fons captats entre els dos bons emesos el 2022 s'han destinat a **finançar projectes que impulsen dos dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS):**

6 CLEAN WATER AND SANITATION
→ Disponibilitat de l'aigua, la seva gestió sostenible i sanejament.

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
→ Edificis energèticament eficients

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY
→ Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna.

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
→ Sistemes de transport sostenible

[1] *Emissió callable. Se'n pot exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Canvi Climàtic

_*Net Zero Banking Alliance*

L'abril de 2021, **CaixaBank va subscriure, com a membre fundador, l'Aliança de la Banca per les Emissions Netes Zero** (*Net Zero Banking Alliance*, *NZBA*), una aliança que promou l'UNEP FI, per la qual l'Entitat es compromet a arribar a les emissions netes zero al 2050 i a fixar objectius intermedis de descarbonització. **La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos que havia adquirit l'Entitat anteriorment**, com el *Collective Commitment to Climate Action*, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 ºC respecte als nivells preindustrials.

L'Entitat ha publicat els objectius de descarbonització per a 2030 l'octubre de 2022. Durant el 2022, s'han aconseguit les fites següents:

- Adhesió a la *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). La PCAF és una aliança global d'institucions financeres que té com a objectiu establir una norma internacional per mesurar i divulgar les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) finançades.
- Càlcul de les emissions finançades (Abast 3, categoria 15 del Protocol de GEH). S'ha avançat en el càlcul d'emissions finançades partint de la metodologia PCAF per a actius de les carteres hipotecàries, valors representatius de deute, instruments de patrimoni i préstecs i avanços corporatius.
- Avaluació de la materialitat dels riscos ASG, amb atenció especial als riscos climàtics de transició dels sectors potencialment més afectats partint de *heatmaps* detallats. Aquesta anàlisi, juntament amb el càlcul de les emissions i el seu desglossament sectorial, determinaran les carteres sectorials que es prioritzaran.

Els objectius es fixaran prenent un apropament per fases, començant pels sectors més intensius que indica la guia de l'UNEP FI *Guidelines for Target Setting* i prioritzant, d'entre aquests, els més rellevants a la cartera de CaixaBank.

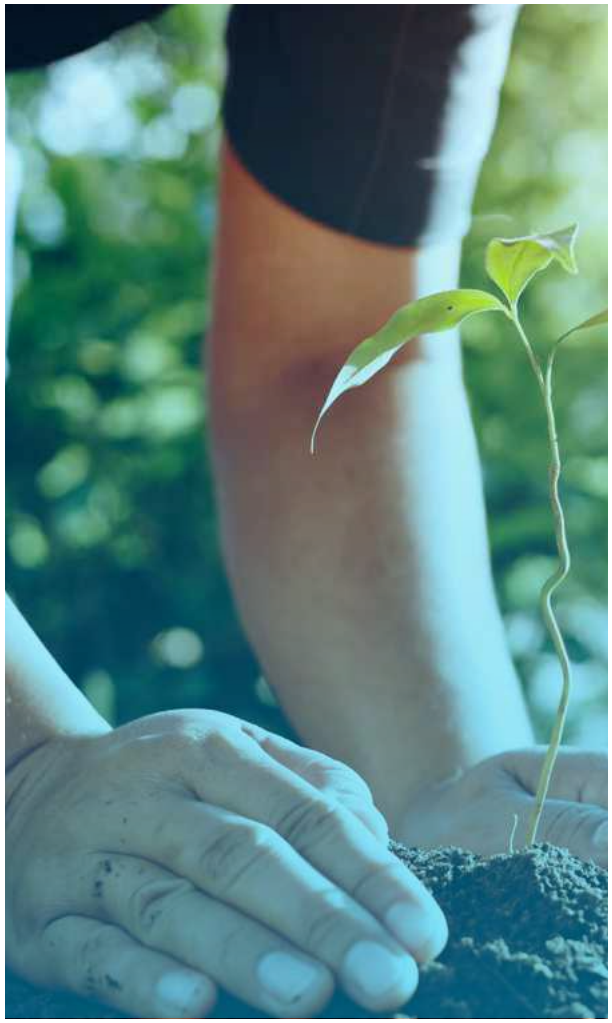


01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Petjada finançada i objectius de descarbonització

Prenent com a referència les directrius que defineix la PCAF al seu estàndard de comptabilització i inform (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), **CaixaBank ha fet el càlcul d'emissions que ha finançades** (abast 3, categoria 15, segons la definició del Protocol GEH[1]) a 31 de desembre de 2020 per a la seva cartera creditícia[2] i ha centrat els esforços per publicar les dades referents als sectors elèctric i petroli i gas.

El càlcul s'ha basat en la informació de petjada de carboni (abastos 1, 2 i 3 per a petroli i gas i abast 1 per al sector elèctric) que les companyies finançades han informat, o bé, a partir de *proxys* sectorials quan no es disposa d'aquesta dada[3]. L'assignació d'emissions que ha finançat CaixaBank s'ha efectuat partint de factor d'atribució que defineix la PCAF per a cada tipus d'actiu[4].



>EMISSIONS DE GEH DE LA CARTERA DE FINANÇAMENT

CaixaBank any 2020	Capital concedit (en M€)	Saldo que cobreix l'anàlisi (en %)	Emissions absolutes ($MtCO_2eq$)[5]	Intensitat d'emissions ($ktCO_2e/M€$)[5]		Qualitat de la dada (*Score*)
			Scope 1 + 2 + 3	*Scope* 1 + 2	*Scope* 1 + 2	*Scope* 3
Petroli i gas	5.179	99,8 %	26,9	0,5	1,7	2,1

CaixaBank any 2020	Capital concedit (en M€)	Saldo que cobreix l'anàlisi (en %)	Emissions absolutes ($MtCO_2eq$)[5]	Intensitat d'emissions ($ktCO_2e/M€$)[5]	Qualitat de la dada (*Score*)
			Scope 1	*Scope* 1	*Scope* 1
Sector elèctric	17.111	99,5 %	4,0	0,2	2,0

> El càlcul s'ha efectuat seguint un enfocament de control operacional seguint la metodologia que ha desenvolupat la PCAF i que es descriu a la norma "Global GHG Accounting and reporting Standard for the Financial Industry" per a finançament corporatiu (no inclou PIMES) i project finance i utilitzant el límit concedit per al càlcul del factor d'atribució.

> Les dades de "Capital concedit" aglutinen la informació de CaixaBank, S.A. i Bankia en data 31/12/2020. No s'hi inclou la cartera d'inversions (renda fixa i renda variable). Al tancament de 2020, les exposicions en renda variable i renda fixa privada representen menys d'un 5 % del total actiu.

> La informació d'emissions i dades financers de les companyies que formen part de la cartera del Banc corresponen al tancament de l'exercici 2020.

> Exclusions: no s'ha cobert el càlcul dels actius dels quals no es disposava de dades financeres de les companyies.

> PwC ha fet un assegurament limitat de les emissions de GEH de la cartera de finançament partint de la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3410 (NIEA 4310) "Encàrrecs d'Assegurament sobre Gasos amb Efecte d'Hivernacle".

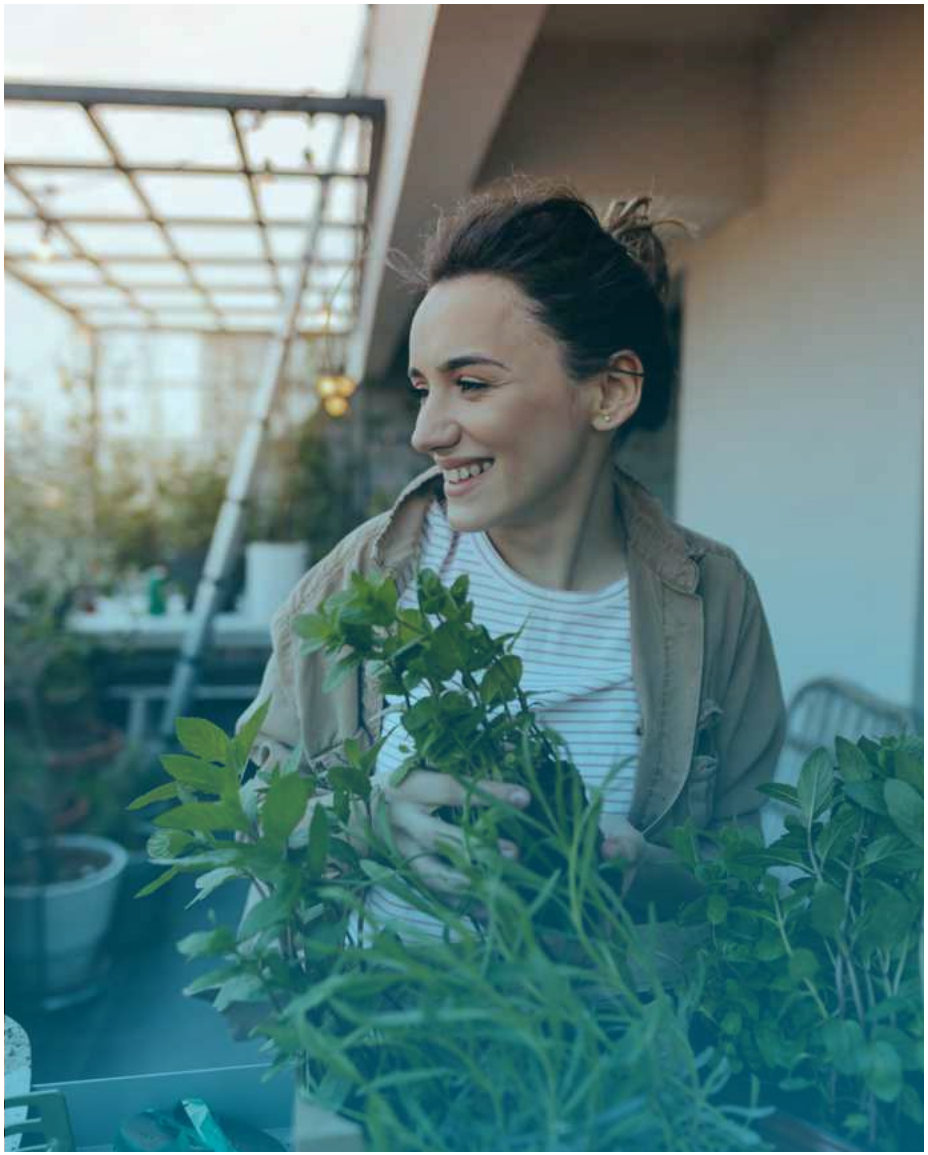
> Les emissions finançades incloses a la taula inclouen només les empreses al perímetre dels objectius de descarbonització fixats en el marc de la NZBA.

> La qualitat de la dada es calcula com la mitjana ponderada de la DQ Score PCAF de Project Finance i finançament corporatiu.

[1] Més informació disponible a https://ghgprotocol.org/sites/default/files/standards_supporting/Chapter15.pdf
[2] Per al càlcul del factor d'atribució s'ha utilitzat el límit concedit en comptes del disposat.
[3] Informació detallada de la metodologia de càlcul d'emissions finançades a l'Annex de l'Informe Climàtic. https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/Imagenes/Sobrenosotros/Informe_climatico_2021_junio2022_CaixaBank.pdf

[4] Vid. la nota 3.
[5] CO_2e = CO_2 equivalent. En línia amb la metodologia de la PCAF, inclou els gasos amb efecte d'hivernacle següents: CO_2, CH_4, N_2O, HFCs, PFCs, SF_6 i NF_3.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



La *score* de CABK segons la metodologia **PCAF** és de 2,1 per a petroli i gas i de 2 per al sector elèctric.

La PCAF estableix una classificació de la qualitat de les dades que s'utilitzen en els càlculs d'emissions finançades, i s'assigna la score 1 a les dades de més qualitat i un *score* 5 a les de menys qualitat.

En línia amb el compromís que ha adquirit CaixaBank en el marc de la NZBA, s'han fixat objectius de descarbonització per a la cartera corporativa de crèdit dels sectors d'electricitat i petroli i gas, ja que:

- Els dos sectors suposen, aproximadament, el 70 % de les emissions de CO_2 globals.
- Ambdós sectors són materials a la cartera corporativa de CaixaBank.
- La disponibilitat de dades és comparativament elevada i hi ha metodologia tant per calcular les emissions com per determinar l'alineament de la cartera.
- Tenint en compte la rellevància dels sectors energètics com a motor de descarbonització per a altres sectors, l'acció de l'Entitat sobre aquests sectors té més impacte.

Per calcular els objectius de descarbonització en ambdós sectors s'ha pres com referència l'IEA (Agència Internacional de l'Energia, IEA, per les seves sigles en anglès) *Net Zero Scenario*[1]. Aquest escenari assegura que les emissions globals de CO_2 per al sector el 2050 estan alineades amb la trajectòria de reducció d'emissions necessària per no superar l'1,5 °C d'augment de la temperatura global[2]. Per aconseguir l'objectiu d'1,5 °C, l'escenari IEA NZE 2050 assumeix la creixent evolució de les polítiques i canvis tecnològics per aconseguir les emissions netes zero el 2050, i es limita la possibilitat de compensar, eliminar o capturar les emissions de CO_2. Aquest escenari està basat en la ciència, el revisen experts i s'accepta i s'utilitza àmpliament com referència.

[1] *Escenari disponible a l'informe Net Zero by 2050 – Analysis. IEA, de l'Agència Internacional de l'Energia, IEA, per les seves sigles en anglès.*

[2] *Objectiu de limitar l'augment de la temperatura el 2100 a 1,5 ºC respecte als nivells preindustrials.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

L'escenari IEA NZE 2050 proposa que el **sector elèctric** arribi a les emissions netes zero entre 2035 i el 2040[1], amb el suport d'inversions efectuades en energies renovables i en noves tecnologies.

Per definir els objectius dins del sector, s'han pres les decisions següents:

>DECISIONS CLAU DE DISSENY

01. Cadena de valor — Empreses integrades: Generació | Transport | Distribució i comercialització

02. Abast de les emissions — 1 2 3

03. Mètrica de les emissions — Intensitat física d'emissions → (Kg CO_2e/MWh)

04. Selecció del camí — IEA NET ZERO →

Per al sector de petroli i gas, CaixaBank proposa un objectiu de descarbonització mitjançant una mètrica d'emissions absolutes, en línia amb les expectatives de la indústria. S'espera que la descarbonització del sector de petroli i gas es vegi impulsada tant per millores en l'eficiència energètica com per la substitució directa d'aquests combustibles com a *input* per altres processos (efecte demanda).

>DECISIONS CLAU DE DISSENY

01. Cadena de valor — Empreses integrals: Exploració i producció | Transport | Distribució i refinament

02. Abast de les emissions — 1 2 3

03. Mètrica de les emissions — Emissions absolutes → (basat en límit concedit)

04. Selecció del camí — IEA NET ZERO →

L'objectiu de CaixaBank per a aquest sector se centra en les emissions d'abast 1 de les empreses de generació i integrades. La generació és la part de la cadena de valor sobre la qual les accions de descarbonització tenen més efectes en la reducció d'emissions globals del sector. Amb aquest perímetre (límit concedit) es cobreix el 92 % de l'exposició total de la cartera del sector i el 99 % de les seves emissions d'abast 1. Finalment, seguint les recomanacions de la guia de UNEPFI, *Guidelines for Target Setting*, l'objectiu de reducció d'emissions s'ha fixat utilitzant com a mètrica la intensitat física de la cartera (tCO_2e/MWH) basada en el total concedit.

Aquesta mètrica permet el suport de la transició del sector en línia amb el Pla Estratègic de CaixaBank.



[1] *L'IEA NZE 2050 preveu que les emissions del sector elèctric arribin a les emissions netes zero el 2035 a les economies avançades i el 2040 a nivell global.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Els segments de la cadena de valor dins del perímetre dels objectius de descarbonització inclouen les companyies actives principalment a l'*upstream* (exploració i extracció) i al *downstream* (principalment dedicades a refineria, distribució i comercialització) i les companyies integrades (actives a tota la cadena de valor), que representen aproximadament un 60 % del total dels límits concedits a la cartera creditícia de CaixaBank a aquest sector i aproximadament un 96 %[1] de les emissions dels abastos 1, 2 i 3 finançades. Queden fora de l'abast el transport, l'emmagatzematge i el *trading*, que representen al voltant del 4 % de les emissions finançades.

A continuació es mostra el detall dels **objectius fixats per al 2030**:

Sector	Abast de les emissions	Mètrica	Escenari	Any base (2020)	Objectiu (2030)	Mètrica objectiu (2030)
Elèctric	1	Intensitat física	IEA *Net Zero* 2050	136 $kgCO_2e$/MWh	-30 %	95 $kgCO_2e$/MWh
Petroli i gas	1, 2, 3	Total emissions finançades	IEA *Net Zero* 2050	26,9 $MtCO_2e$	-23 %	20,7 $MtCO_2e$

Els objectius establerts es basen en les millors pràctiques existents i dades disponibles. No obstant això, la ciència climàtica i les metodologies continuen en evolució, per la qual cosa, CaixaBank podrà revisar els seus objectius i incorporar-hi els avenços metodològics en línia amb l'estàndard de fixació d'objectius. Addicionalment, d'acord amb el compromís en el marc de la NZBA, durant el 2023 i principis de 2024, CaixaBank té previst establir objectius addicionals d'alineament per a altres sectors intensius en emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, tant a la cartera de finançament creditici com d'inversió, així com per a les filials amb exposicions materials als sectors prioritzats.

El compromís adquirit amb la signatura de la *Net Zero Banking Alliance* és ambiciós, i així queda plasmat als primers objectius sectorials de CaixaBank. Per la seva naturalesa, per aconseguir aquests objectius, l'Entitat haurà de palanquejar-se en els canvis derivats de les polítiques governamentals i regulacions mediambientals i climàtiques, així com en els canvis en el comportament dels consumidors, desenvolupaments científics i noves tecnologies, i formar part i contribuir a l'esforç col·lectiu necessari per a la transició cap a una economia d'emissions netes zero.

_Contextualització dels objectius

Per als objectius de descarbonització que ha establert CaixaBank, s'ha optat per agafar el 2020 com l'any base per poder establir uns objectius rigorosos partint de dades robustes. Com que hi ha un decalatge rellevant entre el final de l'exercici financer i la disponibilitat de les dades que comuniquen les companyies, en especial, les dades no financeres (emissions), per al 2021, la disponibilitat de dades és actualment inferior que per al 2020, per la qual cosa s'ha de basar en una proporció més elevada d'estimacions i *proxys*.

Tanmateix, agafar com a any base el 2020 implica un repte addicional en termes d'ambició de descarbonització, ja que, a causa de la incidència de la Covid-19 en l'activitat econòmica, es tracta d'un any atípic, també en termes d'intensitat en carboni. Així mateix, divulgar objectius l'octubre de 2022 sobre l'any base el 2020 implica que no es pot incidir materialment en els exercicis de 2021 (finalitzat) i 2022.

L'ambició del compromís de descarbonització de CaixaBank s'evidencia en l'**àmplia base sobre la qual s'han establert els objectius de descarbonització**, que representa aproximadament el 99 % de les emissions d'abast 1 finançades en el sector elèctric i el 96 % de les emissions d'abastos 1, 2 i 3 finançades en el sector de petroli i gas.

Addicionalment, s'han considerat aspectes específics sectorials:

- **Sector elèctric:** el punt de partida d'aquest sector (136 $kgCO_2e$/MWH partint de límits concedits) és molt més baix que el de gairebé la totalitat d'entitats que han divulgat objectius fins ara per a aquest sector. La raó és que CaixaBank ja fa anys que finança de manera molt rellevant projectes d'energies renovables, cosa que ha permès, per exemple, emetre 6 bons verds (per un total de més de 5.582 M€) des de 2020. Tanmateix, aquest punt de partida tan baix implica un repte a l'hora d'establir objectius de descarbonització addicionals. En aquest sentit, el 30 % de reducció respecte a un punt de partida comparativament molt baix reflecteix l'ambició de CaixaBank de continuar liderant el finançament d'energies renovables.

- **Petroli i gas (O&G, per les seves sigles en anglès):** per al sector energètic, l'any 2022 està sent un any especialment atípic a causa de l'impacte en la seguretat energètica de la situació geopolítica global. Des del punt de vista de l'activitat creditícia, això s'ha vist reflectit en un increment el 2022 de l'exposició cap als sectors de O&G enfocat a assegurar el subministrament energètic a curt/mitjà termini. Aquest augment del finançament al O&G, que respon a la situació extraordinària actual, no altera l'aposta per la descarbonització a mitjà i llarg termini de CaixaBank, però és previsible que aquest increment redundi en un empitjorament de la mètrica al tancament de 2022. Això implica que l'objectiu d'alineament del 23 % respecte a 2020 suposi, en realitat, un nivell d'ambició molt més alt del que reflecteix el punt de partida de 2020.

[1] *Es consideren dins de l'abast l'exploració i producció, el refinament i la distribució, i en queden fora el transport, l'emmagatzematge i la comercialització.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Pla de Gestió Ambiental

A CaixaBank, desenvolupem la nostra activitat **protegint el nostre entorn**. Per això, desenvolupem les millors pràctiques ambientals i energètiques d'acord amb els Principis d'actuació en matèria de Sostenibilitat.

Tenim el Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024, inclòs al Pla de Banca Sostenible de l'Entitat, que inclou objectius de reducció d'impactes basats en la innovació i l'eficiència, i que se centra en la reducció d'emissions de la nostra pròpia activitat i la de la nostra cadena de valor.



_Focus del Pla de Gestió Ambiental

Pla de Gestió Ambiental **2022-2024**

→ Participació de **12 filials del Grup**

8 → Plans d'actuació

27 → Iniciatives

+ de 200 projectes

01. → **Governança en la Gestió Ambiental** a nivell Grup

02. → Estratègia de mitigació de la **Petjada de Carboni**

03. → **Ambientalització de les compres** i contractacions

04. → **Ambientalització de les vendes** de productes no financers

05. → Compromís amb l'**economia circular**

06. → **Mobilitat Sostenible**

07. → **Promoció de l'eficiència**

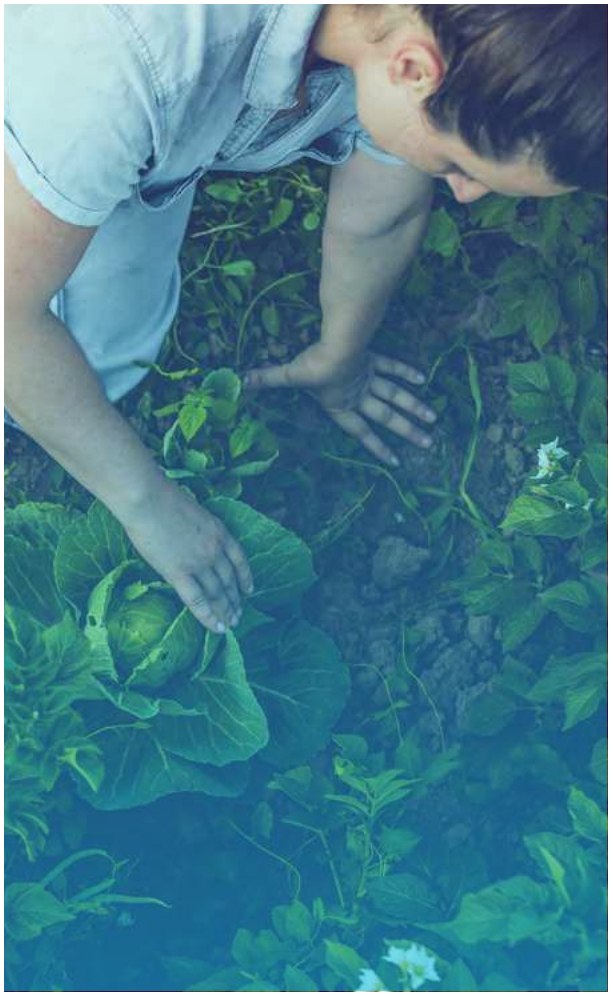
08. → **Renovació de les certificacions voluntàries** i ampliació de l'abast

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

El Pla de Gestió Ambiental 2022-2024 estableix **objectius quantitatius** per a cada any de durada del pla, que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

Indicadors	2022	2022	2023	2024
	objectiu	real	objectiu	objectiu
Abast 1 (vs. 2021 [1])	-7 %	-10 %	-10 %	-15 %
Abast 2 (vs. 2021)	-100 %	-100 %	-100 %	-100 %
Abast 3 operacional (vs.2021[2])	-12 %	-38 %	-15 %	-18 %
Emissions de CO_2 reduïdes (vs. 2021)	-12,90 %	-31,74 %	-16 %	-19 %
Neutralitat en carboni[3]. Emissions de CO_2 Abastos 1, 2 i 3 operacional reduïdes (vs. 2021)	100 %	100 %	100 %	100 %
Consum d'energia d'origen renovable	100 %	100 %	100 %	100 %
Reducció del consum de paper A4 (vs. 2021)	-8 %	-34,6 %	-12 %	-15 %
Estalvi d'energia consumida (vs. 2021)	-6 %	-14,1 %	-8 %	-10 %
Certificacions ambientals als edificis principals (vs. 11 certificacions el 2021[4])	2	2	3	4

Per definir els objectius 22-24 es va tenir en compte el perímetre utilitzat per reportar la petjada de carboni de l'any 2021, que tenia en compte els Abastos 1 i 2 del Grup CaixaBank i els conceptes d'Abast 3 detallats a la taula del final de l'apartat per a CaixaBank, S.A. Al seu torn, l'any 2021 s'ha recalculat de manera que s'han unificat els perímetres de CaixaBank i Bankia, utilitzant com a criteri que es pogués disposar de les dades completes de les 2 empreses amb l'objectiu de poder replicar els mateixos càlculs per al 2022 i que les emissions resultants d'ambdues anualitats poguessin ser comparables.



[1] Per calcular l'objectiu de l'Abast 1, les dades d'emissions de gasos refrigerants de CaixaBank agafen com a any base de referència la mitjana del període 2019-2021.
[2] Per calcular l'objectiu de l'Abast 3, les dades d'emissions de viatges corporatius de CaixaBank agafen com a any base de referència el 2019 (anterior a les restriccions per COVID). L'objectiu s'emmarca en el mateix perímetre reportat el 2021, tal com s'explica en aquest capítol.
[3] Definim el perímetre de neutralitat en carboni (carbon neutral) tenint en compte els Abastos 1, 2 i 3.6 (viatges corporatius) a nivell Grup CaixaBank. Per aconseguir-ho, implantem mesures per reduir emissions, calculem les emissions que no s'han pogut evitar i les compensem mitjançant la compra de crèdits al mercat de compensació d'emissions voluntari.
[4] El 2022 CaixaBank va vendre l'edifici certificat situat al passeig de la Castellana, 51, i va traslladar la major part dels seus empleats a l'edifici del passeig de la Castellana, 189, que també compta amb certificació ISO 14001. La dada base sobre la qual valorem els objectius ha canviat a 10 certificacions, sobre les quals aquest any hem afegit 2 edificis nous pertanyents al BPI.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

7 13

_Estratègia de mitigació de la petjada de carboni operativa – Càlcul, reducció i compensació

Càlcul de la petjada de carboni

→ Des de 2009, CaixaBank elabora anualment un inventari de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) generades a conseqüència de la seva activitat corporativa, per calcular així la petjada de carboni i establir accions adreçades a reduir-la progressivament.

Reducció de les emissions de CO_2

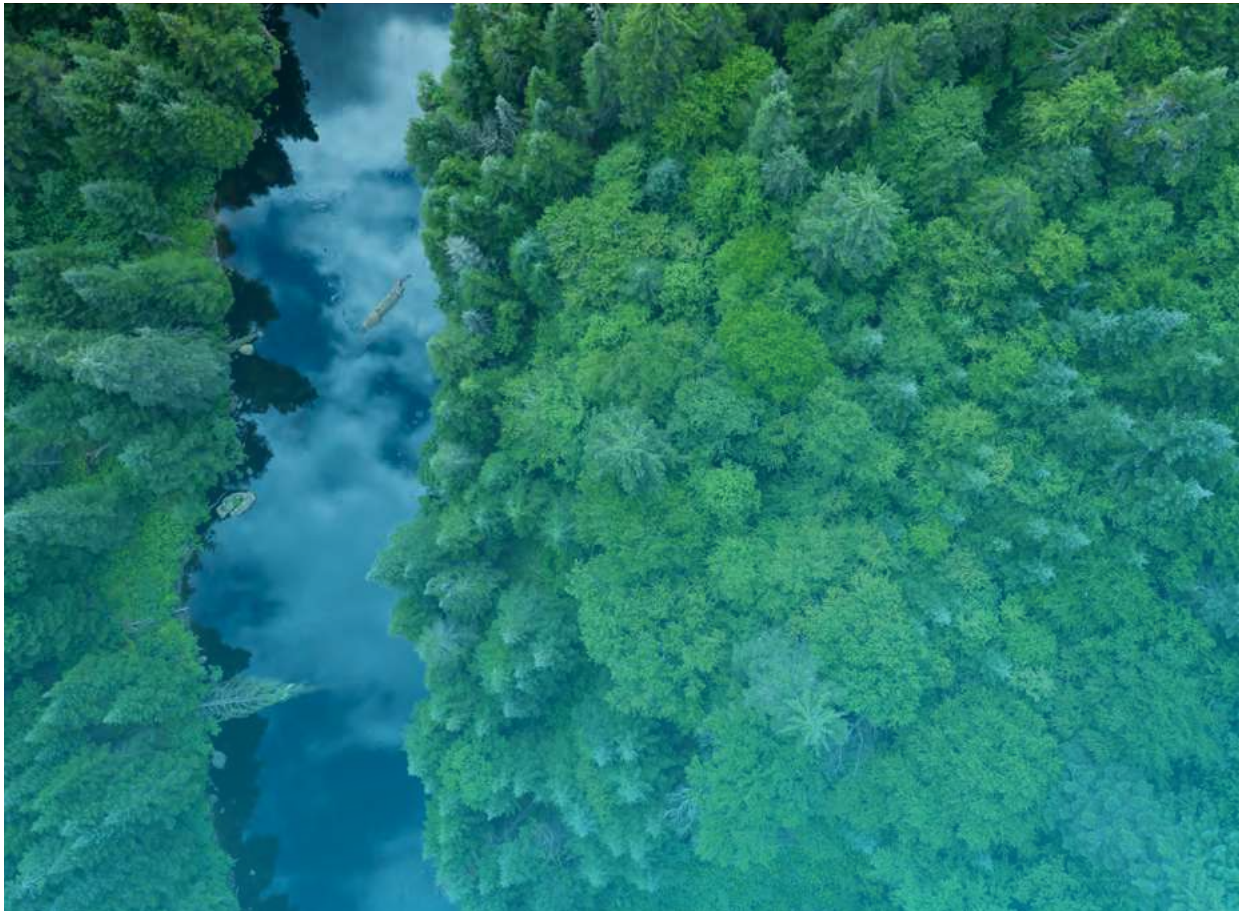
→ Mitjançant la implantació de millores tecnològiques i bones pràctiques ambientals

Consum d'energia d'origen renovable

→ Certificat 100 % renovable

Compensació de les emissions no evitades

→ Tant les procedents dels edificis corporatius com del conjunt de la xarxa comercial (abastos 1, 2 i 3)



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

El Grup CaixaBank mesura la seva petjada de carboni i implanta mesures per reduir-la. Els resultats d'aquestes mesures s'expressen a les taules següents:

>PETJADA DE CARBONI OPERATIVA DEL GRUP CAIXABANK (TCO_2EQ)

Concepte			Font	2022		2021*	
				CaixaBank, S.A.	Grup CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Grup CaixaBank
Abast 1	Combustió en fonts fixes	Calderes o equips d'emergència	Gasoil C	326,46	415,48	682,61	817,43
			Gas Natural	791,13	892,75	970,07	1.017,72
	Combustió en fonts mòbils	Vehicles de rènting		960,40	4.161,52	1.291,95	4.096,07
	Fuites de gasos refrigerants	Gasos refrigerants		3.548,13	4.106,54	2.818,00	3.326,17
Abast 2		*Market-based method*		0	0	374,17	1.153,55
		Location-based method		31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
		Electricitat autoconsum		0	0	0	0
Abast 3	3.1 Compra de béns i serveis	Aigua de xarxa		153,31	153,31	195,14	195,14
		Paper A4		2.054,94	2.054,94	3.105,14	3.105,14
		Paper (altres)		3.489,20	3.489,20	4.126,67	4.126,67
		Altres béns (tòner, vinils i targetes)		647,63	647,63	824,34	824,34
	3.2 Béns de capital	Ordinadors, monitors, teclats		1.440,47	1.440,47	3.946,41	3.946,41
	3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia (no convencional)	Cadena de valor i transport de l'electricitat no renovable		0	0	122,64	122,64
	3.4 Generació de residus	Suport informàtic i tòner		1.783,20	1.783,20	1.359,62	1.359,62
	3.6 Desplaçaments corporatius	Avió, tren, cotxes		5.689,98	5.689,98	4.094,94	4.094,94
Total		Abast 1		5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
		Abast 2 (*Market-based*)		0	0	374,17	1.153,55
		Abast 2 (*Location-based*)		31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
		Abast 3		15.205,96	15.258,72	17.774,91	17.774,91
		Total (*Market-based*)		20.884,84	24.835,01	23.911,70	28.185,84
		Total (*Location-based*)		52.879,50	67.505,72	56.321,66	71.011,09
		Total per empleat (*Market-based*)		0,49	0,56	0,65	0,57



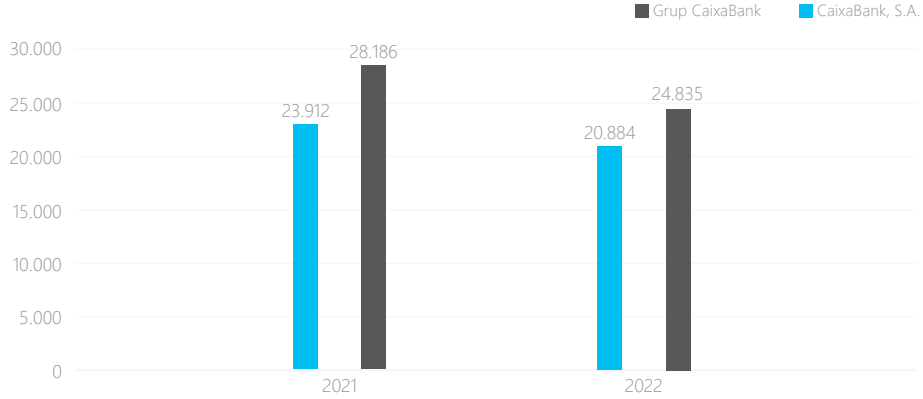
** Les dades de la Petjada de Carboni Operativa presentades a l'EINF 2021 incloïen la suma dels perímetres de càlcul històrics de CaixaBank i Bankia, que no eren iguals. Aquestes dades s'han recalculat respecte a la publicació de l'EINF 2021 amb la voluntat d'unificar aquest perímetre i poder comparar les emissions de 2021 i 2022, així com la consecució dels objectius marcats.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>DESGLOSSAMENT D'EMISSIONS D'ABAST 1 PER TIPUS DE GAS 2022 (TCO_2EQ)

	CO_2	CH_4	N_20	HFC
CaixaBank	2.065	4	9	3.548
Grup CaixaBank	5.370	22	78	4.107

>PETJADA DE CARBONI OPERATIVA (TCO_2EQ)



Una de les fites aconseguides el 2022 és la certificació mitjançant Garanties d'Origen Renovable de la totalitat de l'energia que consumeix el Grup, de manera que s'ha arribat a l'objectiu ZERO EMISSIONS a l'Abast 2.

Com a part del Pla de Gestió Ambiental, el Grup CaixaBank ha assumit el compromís de neutralitzar la petjada de carboni (*Carbon Neutral*) de l'activitat pròpia per als Abastos 1, 2 i per als viatges corporatius definits a la categoria 6 de l'Abast 3. Per aconseguir aquest objectiu, s'han implantat mesures per reduir les emissions pròpies, així com per compensar les que no s'han pogut evitar.

La compensació d'aquestes emissions s'ha dut a terme mitjançant la participació en un projecte agroforestal a l'Índia, reconegut per *Verified Carbon Standard* (VCS) (projecte de compensació de tipus IV, "IMPROVING RURAL LIVELIHOOD THROUGH AGROFORESTRY PRACTICES"), així com un projecte eòlic a la Xina, reconegut per *Clean Development Mechanism* (CDM) (projecte de compensació de tipus I, "SHANGYI WANSHIGOU 49.5MW WIND FARM"). A més, CaixaBank té dos projectes propis d'absorció de CO_2 amb els quals reforesta zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona i a la localitat d'Ejulve, a Terol.

_Petjada de carboni operativa redimensionada

El 2022 s'ha elaborat un estudi de materialitat de les diverses categories de l'Abast 3. Malgrat que l'única categoria rellevant d'aquest abast sigui la categoria 3.15, corresponent a les emissions finançades (vegeu l'apartat "Canvi Climàtic"), també s'han definit com materials les categories 3.1 (compra de béns i serveis), 3.2 (compra de béns de capital), 3.3 (combustible i activitats relacionades amb l'energia) i 3.6 (viatges corporatius), i s'ha definit un nou perímetre de càlcul de la petjada de carboni operacional que inclou la globalitat d'aquestes emissions per a tot el Grup per fer un pas endavant en la representativitat de la informació que es presenta.

Vegeu l'apartat "Canvi Climàtic".

Aquestes categories s'han calculat de manera extensa, cosa que pren especial rellevància a les categories de compres de béns i serveis i béns de capital, en què s'ha agafat com a base el 80 % de l'import de l'extracte global de totes les despeses operatives i les inversions de l'Entitat, cosa que amplia de manera considerable els conceptes inclosos en aquestes categories.

D'aquesta manera, s'ha redimensionat la Petjada de Carboni Operativa Global de l'Entitat, que servirà com a base per treballar la reducció de les nostres emissions en referència a la cadena de valor. A partir d'aquestes dades, resumides a la taula següent, el 2023 es revisaran els objectius de reducció d'emissions del Pla de Gestió Ambiental 22-24 per adaptar-los a aquest nou perímetre calculat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

> PETJADA DE CARBONI OPERATIVA GLOBAL DEL GRUP CAIXABANK TENINT EN COMPTE EL PERÍMETRE QUE DEFINEIX L'ESTUDI DE MATERIALITAT (TCO_2EQ)

Concepte			Font	2022		2021*	
				CaixaBank, S.A.	Grup CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Grup CaixaBank
Abast 1	Combustió en fonts fixes	Calderes o equips d'emergència	Gasoil C	326,46	415,48	682,61	817,43
			Gas Natural	791,13	892,75	970,07	1.017,72
	Combustió en fonts mòbils	Vehicles de rènting		960,40	4.161,52	1.291,95	4.096,07
	Fuites de gasos refrigerants	Gasos refrigerants		3.548,13	4.106,54	2.818,00	3.326,17
Abast 2		*Market-based method*		0	0	374,17	1.153,55
		Location-based method		31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
		Electricitat autoconsum		0	0	0	0
Abast 3	3.1 Compra de béns i serveis	OPEX		51.980,66	128.005,67	59.185,22	146.723,85
	3.2 Béns de capital	CAPEX		50.164,90	60.810,78	36.448,54	45.841,97
	3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia	Cadena de valor dels combustibles de fonts fredes i mòbils		451,16	1.264,00	616,92	1.323,86
		Cadena de valor i transport de l'electricitat		4.133,51	5.451,65	5.741,35	7.505,61
	3.6 Desplaçaments corporatius	Avión, tren, cotxes i hotel		5.809,91	6.794,80	4.473,40	5.038,83
Total		Abast 1		5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
		Abast 2 (*Market-based*)		0	0	374,17	1.153,55
		Abast 2 (*Location-based*)		31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
		Abast 3		112.540,14	202.326,90	106.465,44	206.434,11
		Total (*Market-based*)		118.166,26	211.903,19	112.602,24	216.845,05
		Total (*Location-based*)		150.160,92	254.573,90	145.012,19	259.670,30
		Total per empleat (*Market-based*)		2,77	4,80	3,07	4,37



** Les dades de la Petjada de Carboni Operativa presentades a l'EINF 2021 incloïen la suma dels perímetres de càlcul històrics de CaixaBank i Bankia, que no eren iguals. Aquestes dades s'han recalculat amb la voluntat d'unificar aquest perímetre i poder comparar les emissions de 2021 i 2022, així com la consecució dels objectius marcats.*

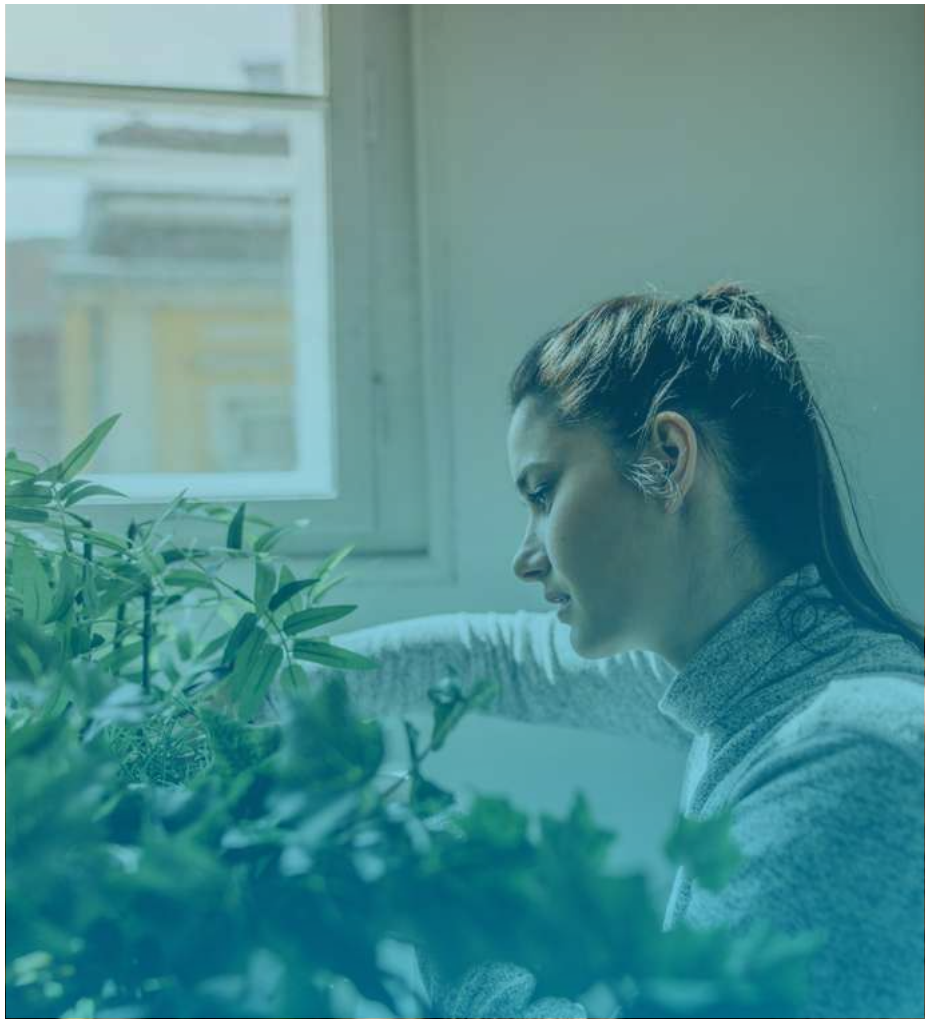
01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Renovació i ampliació de certificacions i promoció de l'eficiència

La reducció d'emissions s'aconsegueix amb la implementació de mesures d'eficiència ambiental, el seguiment d'indicadors i la implantació d'un Sistema de Gestió Ambiental i Energètica d'acord amb els requisits que s'estableixen a les normes ISO 14001, ISO 50001 i el reglament europeu EMAS, que ens permet desenvolupar la nostra activitat tenint en compte la protecció de l'entorn.

CaixaBank, S.A. compta amb 5 edificis certificats amb l'ISO 14001, 1 edifici certificat amb l'ISO 50001 i 1 edifici certificat segons el Reglament EMAS, així com del Distintiu de Qualitat Ambiental a totes les oficines de la xarxa a Catalunya, de manera que aproximadament el 30 % de la plantilla treballa en edificis o oficines certificats. A més, altres empreses del Grup, com CaixaBank Facilities Management i CaixaBank Tech, també tenen Sistemes de Gestió Ambiental certificats segons el paraigües de l'ISO 14001, i cal destacar que, l'any 2022, el BPI ha ampliat la mateixa certificació a dos centres més, cosa que li ha permès tenir un total de 3 edificis certificats.

EMAS | ISO 14001 | ISO 50001



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Electricitat

S'han implantat diverses iniciatives que han permès reduir el consum energètic en els últims anys:

- Durant els últims anys, CaixaBank ha implantat un projecte de domòtica que li permet monitorar el consum d'energia en edificis corporatius i la xarxa d'oficines, avaluar l'estalvi energètic de les mesures implantades i definir noves iniciatives d'eficiència.
- En els últims anys, s'han implantat diverses iniciatives de reducció de consums a la xarxa d'oficines en funció del potencial d'estalvi: substitució de la il·luminació fluorescent per il·luminació LED, substitució d'equips de climatització per equips més eficients, sensors de presència i apagament de llums, interruptors únics d'apagament associats a la connexió d'alarmes, substitució d'equips informàtics, etc.
- Els dos Centres de Processament de Dades (CPD) tenen la certificació LEED, amb categories *silver* i *gold*, respectivament.
- El 2022, el consum energètic del Grup CaixaBank s'ha vist reduït un 14,1% respecte a l'any anterior (-16,8 % si ens fixem exclusivament en CaixaBank, S.A.). Aquesta reducció ha estat conseqüència tant de les mesures de gestió i estalvi energètic implantades com de les sinergies derivades de la fusió, així com de les modificacions en clima i il·luminació a causa del Reial Decret Llei 14/2022 referent a mesures d'estalvi i eficiència energètica.

100 %
De l'energia elèctrica consumida és d'origen renovable certificat
99,21% el 2021

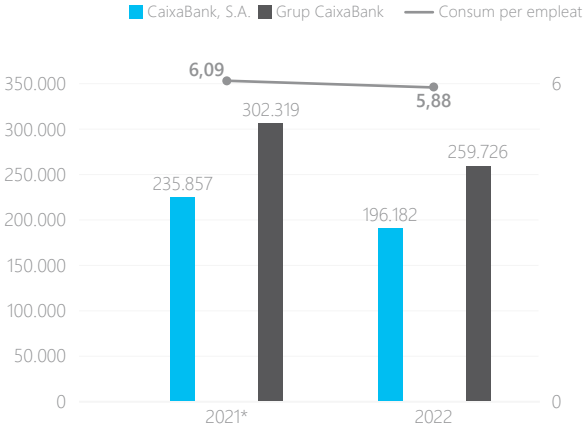
-14,1 %
Reducció del consum d'energia elèctrica des de 2021

731
Oficines monitorades

961
Oficines telegestionades

27
Edificis monitorats o telegestionats

>CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA
(MWH)



** Dades de consum d'energia actualitzades amb les últimes factures rebudes.*



[1] *CaixaBank, S.A. té 8 edificis certificats amb l'ISO 14001, 1 edifici certificat amb l'ISO 50001 i 1 edifici certificat amb el Reglament EMAS.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Paper

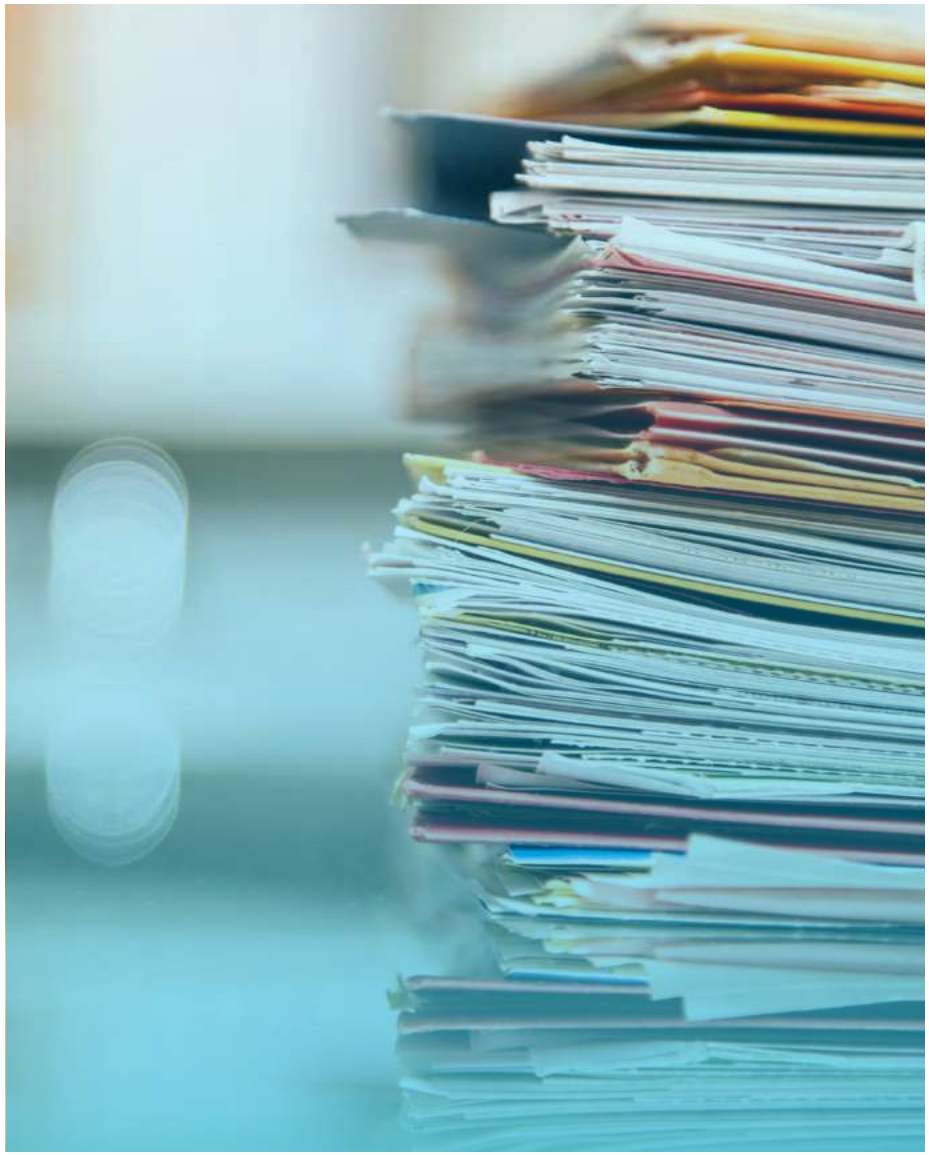
S'han implantat diverses iniciatives que han permès reduir el consum de paper en els últims anys:

- El projecte de digitalització permet la signatura digital per al 100 % dels processos.
- Els caixers permeten fer-hi ingressos sense sobre i ofereixen l'opció de veure la informació en pantalla i no imprimir el comprovant.
- La facturació es fa per via electrònica.
- A CaixaBank, S.A. s'ha reduït el consum de paper associat a l'enviament de comunicats a clients un 10,2 % respecte al 2021.
- Reducció del consum de paper A4 en edificis corporatius i oficines de CaixaBank, S.A., del 34,61 % respecte a l'any anterior.
- Reducció i centralització d'impressores en equips multifuncionals amb sistema d'identificació d'usuari.
- Aposta per l'ús preferencial de paper reciclat, que a CaixaBank, S.A. és del 97 % del consum.
- Les publicacions s'elaboren en paper amb certificat FSC i PEFC.

>CONSUM DE PAPER (A4)

(Tones)

	2022	2021
Consum de paper (T)	814,95	1.246,22
Consum de paper per empleat	0,02	0,03



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Aigua

- L'aigua utilitzada prové de la xarxa de proveïment, i el seu ús és preferencialment sanitari, fet que no permet reutilitzar-la. Per això, la seva importància com a vector ambiental és relativa. Malgrat això, s'han implementat mesures per reduir-ne el consum, com la substitució de les aixetes tradicionals per aixetes amb flux interromput, i s'han canviat les cisternes dels vàters per unes altres amb menys capacitat i doble polsador de descàrrega.
- En edificis singulars s'han implantat les millors tecnologies per optimitzar el consum d'aigua associat a processos de refrigeració: els Centres de Processament de Dades utilitzen tecnologia *free cooling* sense aigua i, al centre corporatiu de Barcelona, es van substituir les torres de refrigeració evaporatives per torres adiabàtiques, amb un consum d'aigua molt inferior.
- El 2022 s'han consumit 398.205m³ d'aigua, fet que suposa una reducció de consum d'un 21,4 % respecte a l'any anterior.

>CONSUM D'AIGUA (M³)

	2022	2021
Consum d'aigua (m3)	398.205	506.847
Consum d'aigua per empleat	9,34	13,80

_Residus i economia circular

- La recollida selectiva permet valoritzar els residus i reciclar-los.
- Als edificis corporatius, els residus es comptabilitzen i es gestionen mitjançant gestors autoritzats. Així mateix, les cafeteries dels Serveis Corporatius són centres sense plàstics d'un sol ús.
- A la xarxa d'oficines, s'utilitzen els contenidors de recollida selectiva municipals per als residus no perillosos (paper, plàstic, orgànica i resta) i es gestionen els residus perillosos mitjançant gestors autoritzats a través de les empreses de manteniment (bombetes, gasos refrigerants, residus electrònics, tòners, etc.).
- CaixaBank llança campanyes periòdiques de sensibilització de la plantilla per reduir la generació de residus.
- Recollida de targetes obsoletes a la xarxa d'oficines per reciclar-les després.
- 100 % de targetes comercialitzades fabricades a partir de PVC reciclat i material biodegradable.
- CaixaBank compta amb ReUtilitza'm, un programa que impulsa la donació de material excedent en bon estat per part d'empreses a entitats socials sense ànim de lucre. El programa està obert a clients i a les filials del Grup CaixaBank, i el 2022 s'han donat 46.184 articles, hi han participat 25 empreses a més de CaixaBank i se n'han beneficiat 359 entitats.
- Les dades dels residus que s'han tingut en compte per calcular la petjada de carboni són les que es mostren a la taula següent.

>RESIDUS

	2022	2021
Cartutxos de tòner (unitats)	38.040	42.337
Suport informàtic (T)	984	1.262

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ambientalització de compres i contractacions

Amb la incorporació de criteris ambientals a l'hora de comprar de productes i contractar serveis, fem extensiu el nostre compromís als proveïdors i afavorim que adoptin mesures per minimitzar l'impacte ambiental de les seves activitats.

El 2022 hem aprofundit dins del Pla Ambiental de Compres de l'Entitat i s'hi han definit noves fitxes de compra i contractació verda. També s'ha iniciat la incorporació del compliment d'aquests criteris a les auditories als nostres proveïdors.



_Impuls a la mobilitat sostenible

El Pla de Mobilitat Sostenible de CaixaBank incorpora tant la dimensió interna (organització i persona) com externa (clients i proveïdors), i incorpora una visió de 360 graus sobre la incorporació de mesures que minimitzin l'impacte de les necessitats de desplaçament. Algunes de les mesures que s'han implantat a l'Entitat són:

- Desplegament d'eines de treball en remot i opcions de comunicació en línia amb clients que permeten reduir el nombre de desplaçaments.
- Punts de recàrrega de vehicles elèctrics i aparcaments privats de bicicletes en diversos centres corporatius. – Reducció de la flota de vehicles propis i transició cap al cotxe híbrid.
- Programa de *carsharing* intern als centres territorials.
- Lliurament de paquets en última milla amb patinet elèctric.
- Inclusió de criteris ambientals de reducció de l'impacte associat a la mobilitat en esdeveniments i viatges.

>DIMENSIONS DEL PLA DE MOBILITAT SOSTENIBLE

>EMPRESA
Internalitzar la política de mobilitat sostenible i implementar mesures de govern associades (flota pròpia, viatges corporatius, esdeveniments, etc.



>PERSONAL
Facilitar al nostre personal una mobilitat de casa a la feina més sostenible i, alhora, minimitzar les necessitats de desplaçaments

>PROVEÏDORS
Avançar en la reducció de les emissions relacionades amb la contaminació i promoure'n la descarbonització

>CLIENTS
Oferir productes de mobilitat sostenible als nostres clients (particulars, emprenedors i empreses), especialment els relacionats amb l'electromobilitat



11 EINF

- Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia _ PÀG. 386
- Reglament de Taxonomia i Actes Delegats _ PÀG. 394
  - Informació obligatòria segons l'article 10.3 del Reglament Delegat (UE) 2021/2178 _ PÀG. 395
- *Global Reporting Initiative* (GRI) _ PÁG. 396
- *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) _ PÀG. 408
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) _ PÀG. 412
- UNEPFI _ PÀG. 415
- Objectius de Desenvolupament Sostenible _ PÀG. 441

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts

De conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, CaixaBank presenta a l'Estat d'Informació no Financera, entre altres qüestions, la informació necessària per comprendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup, i l'impacte de la seva activitat pel que fa a qüestions mediambientals i socials, al respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com relatives al personal. El detall següent mostra els requeriments de continguts per divulgar que especifica la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2022.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Descripció del model de negoci i estratègia		
Descripció del model de negoci	Apartat "Model de negoci" Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) Apartat "Presentació del Grup CaixaBank 2022 – Impacte a la societat" IGC 2022 Nota 1.1 Comptes anuals consolidats 2022 (CAC 2022)	GRI 2-1 / GRI 2-6
Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup	Apartat "Entorn" IGC 2022 Apartat "Model de negoci" IGC 2022 Nota 8 CAC 2022	GRI 2-6
Organització i estructura	Apartat "Glossari i estructura del Grup – Estructura del Grup" IGC 2022 Nota 8 Comptes anuals consolidats 2022 (CAC 2022)	GRI 2-1 / GRI 2-2
Objectius i estratègies	Apartat "Estratègia" IGC 2022	GRI 3
Principals factors i tendències que poden afectar l'evolució futura	Apartat "Entorn" IGC 2022	GRI 2-6
Descripció de les polítiques que aplica el Grup, que inclou els procediments de diligència deguda aplicats per identificar, avaluar, prevenir i atenuar riscos i impactes significatius i de comprovació i control, incloses les mesures que s'han adoptat	Apartat "Gestió del risc" IGC 2022 Apartat "Comportament ètic i responsable" IGC 2022 Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022	GRI 3 GRI 2-23
Els resultats de les polítiques, inclosos els indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos	Apartat "Gestió del risc" IGC 2022 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen a continuació, als apartats successius d'aquesta taula.	GRI 3 GRI 2-24
Els riscos principals a curt, mitjà i llarg termini vinculats a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits	Apartat "Gestió del Risc" IGC 2022	GRI 3

** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Qüestions relatives als Drets Humans i conducta ètica		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022	GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 412-1 (2016) / GRI 412-2 (2016) / GRI 412-3 (2016)
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Canal de Consultes i Canal de Denúncies" IGC 2022	GRI 406-1 (2016) / GRI 412-1 (2016)
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Apartat "Drets Humans" IGC 2022 Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022	GRI 407-1 (2016)
L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022	GRI 3 / GRI 406-1 (2016)
L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil	Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022	GRI 408-1 (2016) / GRI 409-1 (2016)
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la societat" IGC 2022	GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 205-1 (2016) / GRI 205-2 (2016) / GRI 205-3 (2016) / GRI 415-1 (2016)
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022	GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 205-1 (2016) / GRI 205-2 (2016) / GRI 205-3 (2016)
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat "Acció social" IGC 2022	GRI 413-1 (2016)
Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022 Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat" IGC 2022	GRI 3 / GRI 204-1 (2016) / GRI 308-1 (2016) / GRI 414-1 (2016)

** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Qüestions mediambientals		
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient	Apartat "Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022	GRI 3 / GRI 201-2 (2016)
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	GRI 3
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022	GRI 3
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022	GRI 201-2 (2016)
Aplicació del principi de precaució	Apartat "Negoci Sostenible" IGC 2022	GRI 2-25
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2022	GRI 2-27
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica	Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022	GRI 3
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització i altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022	GRI 3 / GRI 306-1 (2020)
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022	GRI 3 / GRI 303-5 (2018)
Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022	GRI 3 / GRI 301-1 (2016) / GRI 301-2 (2016)
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022	GRI 3/ GRI 302-1 (2016)

** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Qüestions mediambientals		
Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i els serveis que produeix	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022	GRI 3 / GRI 305-1 (2016) / GRI 305-2 (2016) / GRI 305-3 (2016) / GRI 305-4 (2016)
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	Apartat "Gestió dels riscos ASG" IGC 2022 Apartat "Model de creació de valor – Negoci sostenible" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 Apartat "Estratègia – Estratègia de Sostenibilitat" IGC 2022	GRI 201-2 (2016)
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022	GRI 3
Protecció de la biodiversitat	Apartat "Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022	GRI 3
Impactes que han causat les activitats o operacions en àrees protegides	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	GRI 304-2 (2016)
Qüestions socials i relatives al personal		
Diàleg amb les comunitats locals i mesures adoptades per garantir la protecció i el desenvolupament d'aquestes comunitats. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat "Diàleg amb clients" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb accionistes i inversors" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la Societat" IGC 2022	GRI 2-29
Mesures adoptades per promoure l'ocupació. Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local. Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat "Inclusió financera – Finances inclusives" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera – MicroBank" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022	GRI 3 / GRI 203-1 (2016) / GRI 413-1 (2016)
Accions d'associació i patrocini	Apartat "Diàleg amb la Societat" IGC 2022 Apartat "Adhesions i aliances" IGC 2022	GRI 2-28
Polítiques contra tota mena de discriminació i gestió de la diversitat. Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022	GRI 3

** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Qüestions socials i relatives al personal		
Plans d'igualtat, mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022 Apartat "Comportament ètic i responsable – Ètica i integritat – Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera – Banca propera i accessible" IGC 2022 Apartat "Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat" IGC 2022	GRI 3
Diàleg social: (i) Procediments per informar i consultar el personal i negociar-hi (ii) Mecanismes i procediments que té l'empresa per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació	Apartat "Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Apartat "Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Comunicació interna: Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022	GRI 3 / GRI 2-29
Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, edat, país, classificació professional i tipologia de contracte	Apartat "Persones i cultura – Gràfics" "Els empleats del Grup CaixaBank a 31 de desembre de 2022" i "Distribució geogràfica de la plantilla del Grup CaixaBank" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules La diversitat generacional en xifres" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022	GRI 2-7 / GRI 3 / GRI 405-1 (2016)
Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial, desglossats per sexe, edat i classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, l'indicador de mitjana anual no és gaire diferent del de nombre d'empleats a tancament d'exercici.	GRI 2-7 / GRI 3 / GRI 405-1 (2016)
Remuneracions mitjanes i la seva evolució, desagregades per sexe, edat i classificació professional	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022	GRI 3 / GRI 405-2 (2016)
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat generacional en xifres" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022	GRI 401-1 (2016)

** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Qüestions socials i relatives al personal		
Bretxa salarial	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022	GRI 3 / GRI 405-2 (2016)
Remuneració mitjana dels Consellers i Directius, per sexe	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Taules: La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022	GRI 2-19 / GRI 2-20 / GRI 3
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat "Experiència de l'empleat – Models de treball àgils i transversals" IGC 2022	GRI 3
Nombre de treballadors amb discapacitat	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional" IGC 2022	GRI 405-1 (2016)
Organització del temps de treball	Apartat "Experiència de l'empleat – Models de treball àgils i transversals" IGC 2022	GRI 3
Nombre d'hores d'absentisme	Apartat "Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Taules Entorn laboral en xifres" IGC 2022	GRI 403-9 (2018)
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat "Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat" IGC 2022	GRI 3 / GRI 401-3 (2016)
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022	GRI 3 / GRI 403-1 (2018) / GRI 403-2 (2018) / GRI 403-3 (2018) / GRI 403-6 (2018) / GRI 403-7 (2018) / GRI 403-8 (2018)
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, desagregats per sexe	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Taules Entorn laboral en xifres" IGC 2022	GRI 403-9 (2018)
Tipus de malalties professionals i desagregades per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament, per part dels treballadors, de cap de les malalties professionals catalogades.	GRI 403-10 (2018)
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022	GRI 2-30
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina	Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022	GRI 403-4 (2018)
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament del potencial" IGC 2022 Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Formació contínua" IGC 2022	GRI 3 / GRI 404-2 (2016)
Total d'hores de formació per categoria professional	Apartat "Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres" IGC 2022	GRI 404-1 (2016)
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera – Banca propera i accessible" IGC 2022	GRI 3

** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

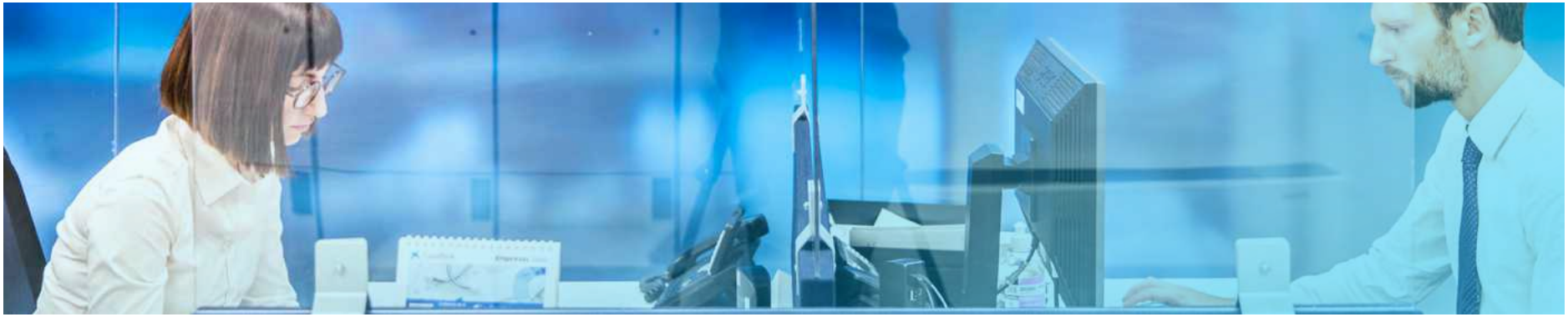
Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI*
Altra informació		
Sistemes de reclamació a disposició dels clients	Apartat "Clients – Diàleg amb clients" IGC 2022	GRI 3
Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resolució d'aquestes	Apartat "Clients – Diàleg amb clients – Atenció al client" IGC 2022	GRI 3 / GRI 417-1 (2016) / GRI 417-2 (2016) / GRI 417-3 (2016) / GRI 418-1 (2016)
Mesures per a la salut i la seguretat dels clients	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	GRI 3
Import dels beneficis obtinguts país per país	Apartat "Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal – Taula Detalls per geografia, en milions d'euros" IGC 2022	GRI 3 / GRI 201-1 (2016)
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Apartat "Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal – Taula Detalls per geografia, en milions d'euros" IGC 2022	GRI 201-1 (2016) / GRI 207-4 (2019)
Import de les subvencions rebudes	Annex 5.F CAC 2022	GRI 201-4 (2016)



** 2021, mentre no s'indiqui el contrari.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats C2022/4987	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Resposta directa
Proporció en actius totals d'exposicions a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022
Proporció en actius totals d'exposicions a activitats econòmiques no elegibles segons la Taxonomia	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022
Proporció en actius totals d'exposicions a administracions centrals, bancs centrals i emissors supranacionals	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022
Proporció en actius totals d'exposicions a derivats	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022
Proporció en actius totals d'exposicions a societats que no estan obligades a publicar informació no financera de conformitat amb l'article 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD)	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022
Proporció en actius totals de la cartera de negociació	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022
Proporció en actius totals dels préstecs interbancaris a la vista	Apartat "Negoci sostenible – Taxonomia verda" IGC 2022 Apartat "Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats" IGC 2022



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats

De conformitat amb l'article 8 del Reglament de taxonomia (UE) 2020/852 i el Reglament Delegat (UE) 2021/2178, de divulgació, CaixaBank està obligat a divulgar la proporció d'activitats elegibles i no elegibles per a la taxonomia relacionades amb els objectius mediambientals de mitigació del canvi climàtic i d'adaptació al canvi climàtic. El Reglament Delegat de divulgació va entrar en vigor l'1 de gener de 2022.

Com que la taxonomia de la UE encara s'està desenvolupant, i com que la informació d'elegibilitat i alineament que han divulgat les contraparts és molt limitada (les societats no financeres subjectes a la NFRD no estan obligades a divulgar l'elegibilitat i alineament amb la Taxonomia, respectivament, fins al 2022 i el 2023), CaixaBank no incorpora completament l'alineació amb la Taxonomia en la seva estratègia comercial, establiment d'objectius, disseny de productes i processos ni en els seus compromisos amb els clients i contraparts. No obstant això, sí que s'està considerant el compliment amb la Taxonomia a l'efecte de la classificació de la cartera hipotecària. Així mateix, els actius inclosos als 6 Bons Verds que va emetre CaixaBank entre 2020 i 2022 compleixen amb els criteris tècnics de mitigació del canvi climàtic que s'estableixen a la Taxonomia.

L'elaboració de la informació es basa en els Reglaments Delegats pels quals s'estableixen els criteris tècnics de selecció (Reglament Delegat (UE) 2021/2139) i les normes tècniques de divulgació Reglament Delegat (UE) 2021/2178. També s'han considerat les FAQ que va emetre la Comissió Europea.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern Corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Informació obligatòria segons l'article 10.3 del Reglament Delegat (UE) 2021/2178

_Definicions i conciliacions

1. Total d'**Actius Subjectes** al Reglament de Taxonomia

Es considera el total balanç reservat de les entitats reportades, excloent-ne els epígrafs del balanç següents.

- Actius intangibles.
- Actius per impostos.
- Actius tangibles (si s'inclouen garanties immobiliàries obtingudes mitjançant presa de possessió a canvi de la cancel·lació de deutes).
- Altres actius.
- Canvis en el valor raonable elements coberts d'una cartera amb cobertura del risc de tipus d'interès.
- Actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda (si s'inclouen garanties immobiliàries obtingudes mitjançant presa de possessió a canvi de la cancel·lació de deutes).

2. Total **d'Actius que Cobreix el GAR** *(Green Asset Ratio)*

Es consideren els següents epígrafs del balanç reservat de les entitats calculades, excloent-ne exposicions a administracions centrals i bancs centrals.

- Efectiu, saldos en efectiu en bancs centrals i altres dipòsits a la vista.
- Actius financers no mant. per a neg. Oblig. valor raonable amb canvis en resultats.
- Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats.
- Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global.
- Actius financers a cost amortitzat.
- Derivats – Comptabilitat de cobertures.

3. **Elegibilitat**

Les activitats elegibles per a la Taxonomia inclouen només informació sobre la cartera de no negociació cap a les contraparts situades a la UE. Això inclou informació sobre societats financeres, societats no financeres subjectes a la NFRD, llars (només hipoteques, préstecs per renovar l'habitatge i préstecs per comprar vehicles) i governs locals.

En el moment d'informar sobre les proporcions que s'estableixen al Reglament Delegat, persisteixen limitacions en la disponibilitat de dades de les contraparts, ja que no totes les societats subjectes a la NFRD han divulgat informació relacionada amb activitats elegibles i no elegibles respecte a la taxonomia.

Per al tancament de 2022, la diferenciació entre societats subjectes a NFRD i societats no subjectes a NFRD s'ha dut a terme amb la col·laboració d'un proveïdor extern. Per al tancament 2021 aquesta diferenciació es va basar en les dades internes de segmentació de clients utilitzades a l'efecte de FINREP.

Per determinar l'elegibilitat en el cas de societats financeres i societats no financeres s'han considerat els indicadors clau de resultats (KPI, per les seves sigles en anglès) d'elegibilitat que han informat les mateixes societats, i s'ha diferenciat entre el KPI relatiu al volum de negocis i les CapEx dels actius subjacents. Aquesta informació s'ha prospectat amb la col·laboració d'un proveïdor extern.

Per determinar l'elegibilitat en el cas de llars, s'han considerat les exposicions amb garantia hipotecària, els préstecs amb finalitat de renovació d'habitatge i els préstecs amb finalitat de finançament de vehicles.

Al tancament de 2022, només s'han considerat els criteris de Mitigació del Canvi Climàtic, tenint en compte que els KPIs que han informat les contraparts no permeten sustentar que les contraparts han fet una avaluació de risc climàtic i de vulnerabilitat i que s'han establert plans per implementar solucions d'adaptació.

4. ***Best effort***

Les dades a 31 de desembre de 2022 s'han elaborat partint de millor esforç per seguir la normativa aplicable i, en el futur, es desenvoluparan a mesura que es tingui més informació de les contraparts i dels nous desenvolupaments de la regulació.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_*Global Reporting Initiative* (GRI)

El Grup CaixaBank ha presentat la informació esmentada en aquest índex de continguts GRI per al període comprès entre l'1 de gener de 2022 i el 31 de desembre de 2022 utilitzant com a referència els Estàndards GRI.

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Continguts Generals		
L'organització i les seves pràctiques de presentació d'informes	2-1 Detalls organitzatius	Nota 1.1 CAC 2022 Apartat «Glossari i estructura del Grup – Estructura del Grup» IGC 2022 Nota 8 CAC 2022
	2-2 Entitats incloses als informes de sostenibilitat de l'organització	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2022
	2-3 Període de *reporting*, freqüència i punt de contacte	L'Informe de Gestió Consolidat, que inclou l'Estat d'Informació no Financera, s'elabora amb periodicitat anual de manera alineada amb període reportat als comptes anuals consolidats. El període reportat és l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2022. Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes i inversors institucionals o mitjans s'indiquen al web corporatiu: investors@caixabank.com / accionista@caixabank.com
	2-4 Actualització d'informació	La informació vinculada a les remuneracions mitjanes i la bretxa salarial de l'exercici 2021 s'ha reexpresat per incorporar a la definició de «Remuneració mitjana» altres conceptes retributius addicionals a la remuneració fixa i variable. ↗ Per a més detalls, vegeu la secció «Actualització del criteri per calcular les remuneracions i la bretxa salarial» de l'apartat «Criteris i abast de l'informe» IGC 2022.
	2-5 Verificació externa	Annex «Informe de comprovació independent» IGC 2022
Activitats i treballadors	2-6 Activitats, cadena de valor i altres relacions comercials	Apartat «Model de negoci» IGC 2022 Apartat «Clients» IGC 2022 Nota 8 CAC 2022 Apartat «Gestió de proveïdors» IGC 2022
	2-7 Empleats	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres» IGC 2022 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat funcional» IGC 2022 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats – Diversitat generacional en xifres» IGC 2022 Apartat «Desenvolupament professional i compensació – Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2022
	2-8 Treballadors que no són empleats	Apartat «Gestió de proveïdors» IGC 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Continguts Generals		
Governança	2-9 Estructura de governança i composició del govern	Apartat "La Gestió i Administració de la Societat" IGC 2022 Apartat "Alta Direcció" IGC 2022
	2-10 Designació i selecció del màxim òrgan de govern	Apartat "Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" IGC 2022
	2-11 President del màxim òrgan de govern	Apartat "El Consell d'Administració" IGC 2022
	2-12 Funció del màxim òrgan de govern en la supervisió de la gestió d'impactes	Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022
	2-13 Delegació de responsabilitat per a la gestió d'impactes	Apartat "La Gestió i Administració de la Societat" IGC 2022 Apartat "Alta Direcció" IGC 2022 Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022
	2-14 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital s'encarrega de preparar i coordinar l'IGC de l'exercici 2022, que inclou l'Estat d'Informació No Financera. Aquest informe el revisen posteriorment el Comitè de Direcció, la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera, que agrupa els requeriments regulatoris d'informació i la que es determina com a rellevant partint d'Estudi de Materialitat elaborat.
	2-15 Conflictes d'interès	Apartat "Millors pràctiques de bon govern" IGC 2022 Nota 41 CAC 2022
	2-16 Comunicació d'inquietuds crítiques	Apartat "La Gestió i Administració de la Societat" IGC 2022 Apartat "Alta Direcció" IGC 2022 No hi ha preocupacions clau durant el curs de l'exercici.
	2-17 Coneixement col·lectiu del màxim òrgan de govern	Apartat "El Consell d'Administració" IGC 2022
	2-18 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Apartat "Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell" IGC 2022 Apartat "Avaluació del Consell" IGC 2022
	2-19 Polítiques de remuneració	Apartat "Remuneració" IGC 2022 Informe Anual de Remuneracions de Consellers
	2-20 Procés per determinar la remuneració	Apartat "Remuneració" IGC 2022 Informe Anual de Remuneracions de Consellers
	2-21 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Continguts Generals		
Estratègia, polítiques i pràctiques	2-22 Declaració d'estratègia de desenvolupament sostenible	"Carta del president" i "Carta del conseller delegat" IGC 2022
	2-23 Compromisos i polítiques	Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Govern de la sostenibilitat" IGC 2022
	2-24 Incorporació de compromisos polítics	Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022
	2-25 Processos per remeiar els impactes negatius	Apartat "Societat" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022
	2-26 Mecanismes per sol·licitar assessorament i plantejar inquietuds	Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022
	2-27 Compliment de lleis i les normatives	Nota 23.3 CAC 2022 Nota 42.1 CAC 2022 Tenint en compte les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2022.
	2-28 Afiliació a associacions	Apartat "Adhesions i aliances" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la societat" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Continguts Generals		
Participació dels grups d'interès	2-29 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat "Diàleg amb clients" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb accionistes i inversors" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la Societat" IGC 2022
	2-30 Convenis de negociació col·lectiva	Apartat "Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Nota 22.2 CAC 2022

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
GRI 3 (2021)	3.1 Procés de determinació dels temes materials	Apartat "Materialitat" IGC 2022
GRI 3 (2021)	3.2 Llista de temes materials	Apartat "Materialitat" IGC 2022



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Ciberseguretat i protecció de dades		
GRI-3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Gestió de riscos – Risc operacional – Tecnològic" IGC 2022 Apartat "Entorn social, tecnològic i competitiu" IGC 2022 Apartat "Ciberseguretat i protecció de dades de clients" IGC 2022
GRI 418 (2016): Privadesa del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Al Grup CaixaBank no hi ha hagut, ni durant l'exercici 2022 ni durant els dos anteriors, cap ciberincident relacionat amb la ciberseguretat que impliqui fugues d'informació personal identificable. Conseqüentment cap client no ha sofert cap dany derivat d'una fuga d'informació per atacs als sistemes informàtics de CaixaBank. Respecte a altres tipus d'incidents derivats de l'exposició d'informació de clients en casos de phishing o males pràctiques per part d'empleats CaixaBank, el Grup intenta minimitzar-ne l'ocurrència i mitigar-ne els impactes a través d'accions de formació contínua, comunicació i reforç dels seus canals digitals amb les tecnologies més avançades, com la intel·ligència artificial. Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.
Comunicació clara i transparent / Comercialització responsable		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Comercialització i comunicació responsables" IGC 2022 Apartat "Gestió de riscos – Riscos transversals – Reputacional" IGC 2022
GRI 417 (2016): Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat "Comercialització transparent i responsable" IGC 2022
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Govern corporatiu i cultura responsable		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Gestió del risc – Risc operacional – Conducta i compliment" IGC 2022 Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022
GRI 205 (2016): Anticorrupció	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat "Gestió del risc – Risc operacional – Conducta i compliment" IGC 2022 Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat "Ètica i integritat – Mesures per fer efectiu el compliment de les polítiques" IGC 2022
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022
GRI 206 (2016): Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	Durant el 2022 no s'han conclòs nous expedients d'import significatiu ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius relatius a aquesta matèria.
GRI 207 (2019): Impostos	207-1 Enfocament tributari	Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022
	207-2 Govern, control i gestió dels riscos tributaris	Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022
	207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació	Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022
	207-4 Informe per país	Apartat "Transparència fiscal" IGC 2022
GRI 308 (2016): Avaluació ambiental de proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals	Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022
GRI 412 (2016): Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat "Ètica i integritat – Drets Humans" IGC 2022 Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022
	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022
GRI 414 (2016):: Avaluació social de proveïdors	414-1 Percentatge de nous proveïdors avaluats i seleccionats d'acord amb els criteris socials	Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022
GRI 415 (2016): Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat "Ètica i integritat" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb la societat" IGC 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Solidesa financera i rendibilitat		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Gestió de riscos – Riscos transversals" IGC 2022 Apartat "Gestió de riscos – Riscos financers" IGC 2022 Apartat "Accionistes i inversors" IGC 2022
GRI 201 (2016): Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat "CaixaBank el 2022" IGC 2022 Apartat "Transparència fiscal – Tributs que gestiona el Grup CaixaBank i import" IGC 2022
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022 Apartat "Gestió del risc – Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Nota 23.1 CAC 2022 Nota 23.2 CAC 2022 Nota 34 CAC 2022
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Annex 5.F CAC 2022 Nota 41 CAC 2022
GRI 203 (2016): Impactes econòmics indirectes	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat "CaixaBank el 2022" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022 Apartat "Negoci sostenible" IGC 2022



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Diversitat, igualtat i conciliació		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022
GRI 405 (2016): Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat "Govern Corporatiu – L'Administració – Diversitat al Consell d'Administració" IGC 2022 Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats" IGC 2022
	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022
GRI 406 (2016): No discriminació	406-1 Casos de discriminació i accions correctives que s'han emprès	Apartat "Canal de consultes i Canal de denúncies" IGC 2022
Solucions de finançament i inversió ambiental		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Negoci Sostenible" IGC 2022
Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Clients – Diàleg amb clients" IGC 2022 Apartat "Inclusió financera" IGC 2022
Indicador propi: Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi	Percentatge de població a Espanya al municipi de la qual hi ha una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o finestreta dependent).	Apartat "Inclusió financera – Banca propera i accessible" IGC 2022
Gestió de riscos financers i no financers		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Gestió del risc" IGC 2022[3]



[3] *CAC 2022*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Innovació tecnològica ètica		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Gestió de riscos – Risc operacional – Conducta i compliment" IGC 2022 Apartat "Gestió de riscos – Risc operacional – Tecnològic" IGC 2022 Apartat "Entorn social, tecnològic i competitiu" IGC 2022 Apartat "Model de creació de valor – Innovació i digitalització" IGC 2022
Microfinances i solucions amb impacte social		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Inclusió financera" IGC 2022
Indicador propi: Habitatge social	Cartera d'habitatges propietat del Grup en què es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer	Apartat "Inclusió financera – Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge" IGC 2022
Gestió dels riscos derivats del canvi climàtic / Descarbonització de les inversions		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Gestió del risc – Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022 Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022
Indicador propi: Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers	Quocient entre l'exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD	Apartat "Gestió del risc – Gestió dels riscos de sostenibilitat" IGC 2022
Gestió Ambiental i petjada de carboni operativa		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Medi ambient i clima – Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022
GRI 302 (2016): Energia	302-1 Consum energètic dins de l'organització	Apartat "Medi ambient i clima – Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022
GRI 305 (2016): Emissions	305-1 Emissions directes de GEH (abast 1)	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022
	305-2 Emissions indirectes de GEH en generar energia (abast 2)	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022
	305-3 Altres emissions indirectes de GEH (abast 3)	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022
	305-4 Intensitat de les emissions de GEH	Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Gestió del talent i desenvolupament professional		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022
GRI 401 (2016): Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudi dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que, a alguns, només s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits
	401-3 Permís parental	Apartat "Experiència de l'empleat – Pla d'Igualtat" IGC 2022
GRI 402 (2016): Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2022 s'han respectat els terminis que estableix la normativa laboral vigent per als diversos supòsits.
GRI 404 (2016): Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022
	"404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i desenvolupament professional"	Apartat "Desenvolupament professional i compensació" IGC 2022
GRI 407 (2016): Llibertat d'associació i negociació col·lectiva	"407-1 Operacions i proveïdors el dret a la llibertat d'associació i negociació col·lectiva dels quals podria estar en risc"	Apartat "Experiència de l'empleat – Normes laborals i drets de la plantilla" IGC 2022 Apartat "Gestió de proveïdors" IGC 2022
Model de treball àgil i col·laboratiu		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Experiència de l'empleat – Models de treball àgils i transversals" IGC 2022

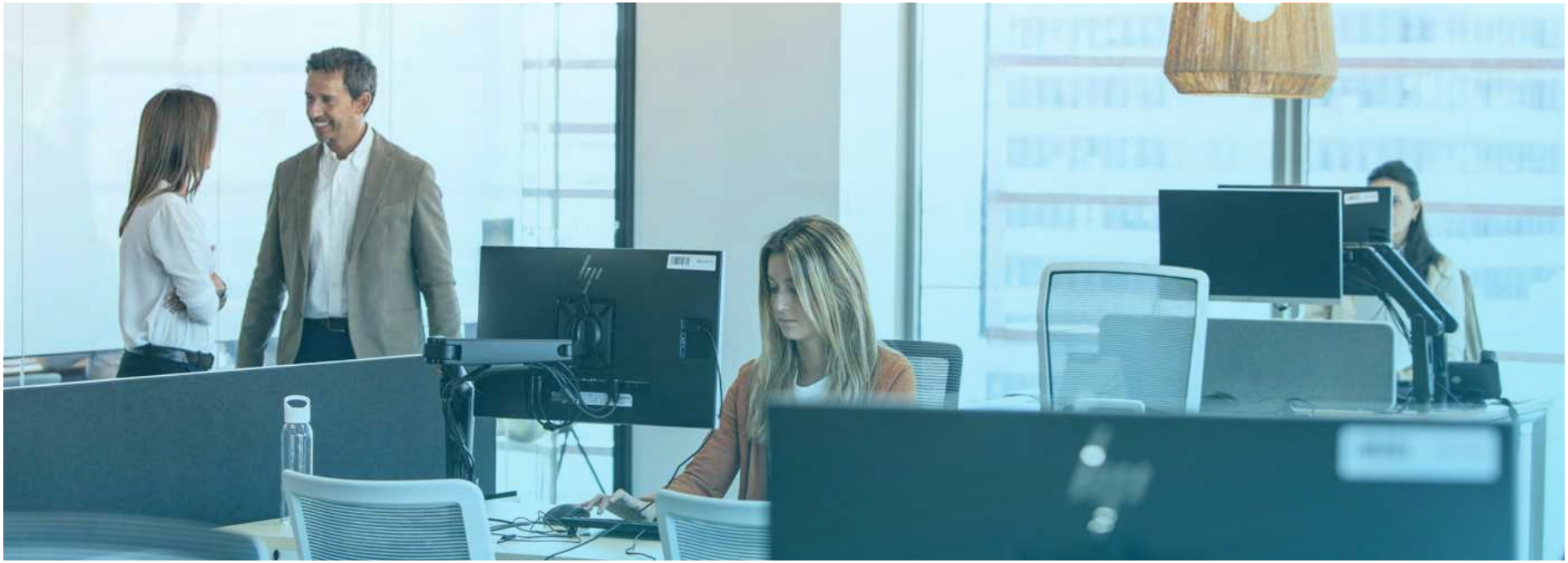
01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Seguretat, salut i benestar laboral		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Experiència de l'empleat" IGC 2022
GRI 403 (2018): Salut i seguretat a la feina	403-1 Enfocament de gestió del sistema de salut i seguretat	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-2 Identificació i avaluació dels riscos i investigació d'incidents	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-3 Serveis de salut laboral	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-4 Participació, consulta i comunicació amb els treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022 Apartat "Diàleg amb empleats" IGC 2022
	403-5 Formació a treballadors en salut i seguretat laboral	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-6 Promoció de la salut dels treballadors	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat a la feina directament relacionats amb les relacions laborals	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-8 Treballadors coberts per un sistema de salut i seguretat ocupacional	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible" IGC 2022
	403-9 Accidents relacionats amb la feina	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Entorn laboral en xifres" IGC 2022
	403-10 Malalties relacionades amb la feina	Apartat "Experiència de l'empleat – Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible – Entorn laboral en xifres" IGC 2022 Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament als seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.
Aliances per promoure la sostenibilitat		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "La nostra Identitat – Adhesions i aliances" IGC 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2022 / Referència / Resposta directa
Temes materials		
Educació financera		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Inclusió financera – Cultura financera" IGC 2022
Acció social i voluntariat		
GRI 3 (2021)	3.3 Gestió dels temes materials	Apartat "Acció social" IGC 2022
GRI 413 (2016): Comunitats locals	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat "Inclusió financera" IGC 2022 Apartat "Acció social" IGC 2022

** Els apartats no detallats no s'han considerat significatius.*



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)

CaixaBank, seguint la seva activitat principal de proveïdor de productes i serveis financers a clients detallista, dona resposta a l'estàndard sectorial de Bancs comercials. En els propers exercicis, afegirà altres estàndards sectorials que permetin obtenir un mapa més complet de les activitats del Grup, i es desenvoluparà la definició i els càlculs de les mètriques associades.

Tema material	Mètrica SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa
Ciberseguretat	(1) Nombre d'incidents (2) Percentatge d'informació personal identificable (3) Nombre de titulars afectats	FN-CB-230a.1	Al Grup CaixaBank no hi ha hagut, ni durant l'exercici 2022 ni durant els dos anteriors, cap ciberincident relacionat amb la ciberseguretat que impliqui fugues d'informació personal identificable. Conseqüentment cap client no ha a sofert cap dany derivat d'una fuga d'informació per atacs als sistemes informàtics de CaixaBank. Respecte a altres tipus d'incidents derivats de l'exposició d'informació de clients en casos de phishing o males pràctiques per part d'empleats CaixaBank, el Grup intenta minimitzar-ne l'ocurrència i mitigar-ne els impactes a través d'accions de formació contínua, comunicació i reforç dels seus canals digitals amb les tecnologies més avançades, com la intel·ligència artificial. Addicionalment, cal destacar el fet que el banc manté una pòlissa d'assegurança per afrontar certes despeses derivades que hi pugui haver a conseqüència d'un ciberincident.
	Descripció de l'enfocament per identificar i abordar els riscos per a la seguretat de les dades	FN-CB-230a.2	↗ Vegeu-ne més detalls a l'apartat "Gestió de riscos – Riscos transversals – Risc reputacional / Risc operacional" IGC 2022. ↗ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Ciberseguretat" IGC 2022.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Tema material	Mètrica SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa
Inclusió Financera i Desenvolupament de Capacitats	(1) Nombre i (2) import dels préstecs pendents qualificats per a programes destinats a fomentar el desenvolupament de petites empreses i comunitats	FN-CB-240a.1	CaixaBank centra la seva activitat en la banca detallista, amb un enfocament de proximitat i d'impacte a la Societat en què opera. A 31 de desembre de 2022, la seva cartera de préstecs a la clientela (350.627 M€) es caracteritza per la seva granularitat, moltes operacions de petit import destinades a particulars (50 %). **Un 15 % de la cartera es destina a pimes i empresaris individuals (53.655 M€).** Vegeu més detalls de la cartera de crèdit a la Nota 3. Gestió del Risc dels Comptes Anuals Consolidats de 2022 del Grup CaixaBank. Cal destacar dos àmbits específics que comparteixen un objectiu clar d'impacte a la comunitat: d'una banda, l'emissió de bons socials per finançar determinades operacions de crèdit a clients que contribueixin als objectius dels ODS i, de l'altra, l'activitat de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank, amb un catàleg de productes específics per als col·lectius més vulnerables de la societat. **Des de 2019, CaixaBank ha emès 4 bons socials, per un total de 4.000 M€, vinculats als ODS 1, 3, 4 i 8.** els fons rebuts es destinen a finançar: (i) crèdits atorgats a clients autònoms, micro, petites empreses i pimes a les zones més desafavorides d'Espanya (5.035 M€ i 70.038 operacions); (ii) finançar préstecs que concedeix MicroBank a famílies amb ingressos limitats (el límit s'estableix en 3 vegades l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) (1.094 M€ i 237.755 operacions), i (iii) a projectes destinats a impulsar l'educació i proporcionar serveis bàsics en l'àmbit sanitari (159 M€ i 15 operacions). Les dades de la cartera elegible dels bons socials són en data 31 de març de 2022. ↗ Vegeu-ne més detalls a l'Informe d'Impacte de Bons Socials, que es va publicar al web corporatiu el desembre de 2022, i a l'Apartat "Inclusió Financera – Bons socials" IGC 2022. A 31 de desembre de 2022, **el saldo viu de la cartera de MicroBank arriba a 2.289 M€, 587 M€ dels quals corresponen a finançament a emprenedors i microempreses**, amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a dos milions d'euros anuals que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant. ↗ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Inclusió Financera – MicroBank" IGC 2022.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Tema material	Mètrica SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa
Inclusió Financera i Desenvolupament de Capacitats	(1) Nombre i (2) import dels préstecs vençuts i no meritats que s'han concedit a programes destinats a promoure el desenvolupament de petites empreses i comunitats	FN-CB-240a.2	La ràtio de morositat de Grup CaixaBank, a 31 de desembre de 2022, és del 2,7 %. Per a la cartera de MicroBank, la ràtio d'Acumulat de fallits sobre el capital vençut a 31 de desembre de 2022 és del 6,18 %. Vegeu més detalls sobre impagaments als Comptes Anuals Consolidats del Grup (Nota 3). Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit.
	Nombre de comptes sense despeses per a clients detallistes no bancaritzats o amb accés restringit als serveis bancaris	FN-CB-240a.3	A les geografies en què opera principalment CaixaBank, Espanya i Portugal, el grau de bancarització de la societat és molt elevat: supera el 90 % (tant a Espanya com a Portugal, dades del Banc Mundial, 2017). Per aquest motiu, s'assimila el col·lectiu no bancaritzat als col·lectius vulnerables amb dificultats d'accés als serveis bancaris. CaixaBank ofereix dos productes pensats específicament per a aquests col·lectius, amb l'objectiu clar de facilitar l'accés de tothom als serveis financers, el compte social i el compte inserció. El **compte social** consisteix en un dipòsit a la vista gratuït més accés gratuït a serveis financers bàsics, i s'adreça a persones en risc d'exclusió (particulars perceptors de: Ingrés Mínim Vital, Renda Garantida de les comunitats que les identifiquen, segons els requisits del bo social elèctric), que no poden accedir als requisits de vinculació per obtenir la gratuïtat dels serveis. El **compte inserció** consisteix en un compte, una targeta de dèbit i accés als serveis de banca digital de CaixaBankNow amb algunes limitacions operatives, però de manera gratuïta. S'adreça a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de risc i per no acreditació d'ingressos. A 31 de desembre de 2022, el total de comptes socials i comptes inserció és de 324.685.
	Nombre de participants en iniciatives d'educació financera per a clients sense bancaritzar, o amb poca cobertura bancària	FN-CB-240a.4	Per a CaixaBank, l'educació financera és un element clau perquè els nostres clients i la societat en general arribin a nivells raonables de benestar financer. És per això que implementa diverses iniciatives en l'àmbit de l'educació financera, específiques per a cada segment, així com iniciatives amb àmplia difusió als mitjans amb l'objectiu de millorar el coneixement financer de totes persones. Mitjançant el programa de **Voluntariat CaixaBank** es fan xerrades i tallers de finances bàsics, en format presencial i digital, adreçats als col·lectius més vulnerables. El 2022, hi han assistit 6.653 (voluntaris sense la setmana social). Addicionalment s'han organitzat xerrades i tallers per a joves i altres col·lectius (33.304 assistents). ↗ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Inclusió financera – Cultura Financera" IGC 2022.
Incorporació de factors ambientals, socials i de governança a l'anàlisi creditícia	Exposició del crèdit comercial i industrial per sectors	FN-CB-410a.1	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit – Concentració per sectors econòmics.
	Descripció de l'enfocament per incorporar els factors ambientals, socials i de bon govern (ASG) a l'anàlisi creditícia	FN-CB-410a.2	↗ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Gestió de riscos de sostenibilitat" IGC 2022. ↗ Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Medi ambient i clima" IGC 2022.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Tema material	Mètrica SASB	Codi	Apartat o subapartat de l'índex de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 (IGC 2022) / Altres referències / Resposta directa
Ètica empresarial	Import total de les pèrdues monetàries derivades de procediments judicials per frau, operacions amb informació privilegiada, anti-trust, comportament anticompetitiu, manipulació de mercat, mala pràctica o altres lleis o regulacions relacionades amb el sector financer	FN-CB-510a.1	Vegeu-ne més detalls als Comptes Anuals Consolidats del Grup (Nota 23). Provisions.
	Descripció de polítiques i procediments de denúncia	FN-CB-510a.2	Vegeu-ne més detalls a l'Apartat "Comportament ètic i responsable" IGC 2021.
Gestió sistemàtica de riscos	Puntuació a Global Systemically Important Bank (G-SIB) per categoria	FN-CB-550a.1	Vegeu, a l'enllaç del web corporatiu de CaixaBank següent, la informació del Grup relativa a l'exercici que proposava el Grup de Macrosupervisió Prudencial del Comitè de Supervisió Bancària de Basilea per identificar les entitats d'importància sistèmica global (G-SIBS) a 31 de desembre de 2020. https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html
	Descripció de l'enfocament per incorporar els resultats de les proves d'estrès obligatòries i voluntàries a la planificació de l'adequació del capital, l'estratègia corporativa a llarg termini i altres activitats de negoci	FN-CB-550a.2	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del risc – 3.3 Riscos de model de negoci – 3.3.2 Risc de recursos propis i solvència.
MÈTRIQUES D'ACTIVITAT			
	(1) Nombre i (2) Valor dels comptes corrents i d'estalvi per segment: (a) personal i (b) negoci petit	FN-CB-000.A	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 22. Passius financers – 22.2 Dipòsits a la clientela.
	(1) Nombre i (2) Valor dels préstecs per segment: (a) personal, (b) petites empreses i (c) empreses	FN-CB-000.B	Vegeu els Comptes Anuals Consolidats del Grup – Nota 3. Gestió del Risc – 3.4 Riscos específics de l'activitat financera – 3.4.1 Risc de crèdit – Concentració per sectors econòmics.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_*Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD)

La *Financial Stability Board* (FSB) va encarregar al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marc de report que ajudés el mercat a avaluar l'acompliment de les empreses respecte al canvi climàtic i que contribuís a la presa de decisions dels *stakeholders*. La iniciativa recomana que la divulgació de la informació financera relacionada amb el canvi climàtic abordi quatre categories principals.

A l'apartat de l'**Estratègia de Sostenibilitat** de l'Informe de Gestió Consolidat de 2022 es reflecteixen l'estratègia i el posicionament de CaixaBank en aquesta matèria.

A la taula següent es recull el resum d'avenços de la iniciativa a 31 de desembre del 2022.

Recomanació TCFD	Resum resposta
1. GOVERNANÇA Informar sobre la governança de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionades amb el clima.	El Consell d'Administració de CaixaBank és el màxim responsable de la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, que va aprovar el març de 2022 el mateix Consell d'Administració. El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc de sostenibilitat, incloent-hi els riscos mediambiental i climàtic, és el Comitè de Sostenibilitat (CS), la creació del qual es va aprovar a l'abril de 2021. El març de 2021 es va crear la Direcció de Sostenibilitat, el Director de la qual és membre del Comitè de Direcció i presideix el CS. Per reforçar la gestió dels riscos climàtics, al gener de 2022 s'ha creat la Direcció de Risc Climàtic dins de la Direcció de Sostenibilitat. Amb l'objectiu d'alinear la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, el 2022 s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG als esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. Aquest pes més important dels factors ASG afecta tant els consellers executius com l'alta direcció i a una part important de la plantilla. Tota l'alta direcció del banc i la plantilla de Serveis Centrals tenen incorporats criteris de sostenibilitat que condicionen la seva retribució variable.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Recomanació TCFD	Resum resposta
2. ESTRATÈGIA Informar sobre els impactes actuals i potencials dels riscos i les oportunitats climàtiques al negoci, estratègia i planificació financera de l'organització on aquesta informació és material.	L'Estratègia mediambiental i climàtica s'incorpora dins del Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024, per tal de gestionar activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic i avançar cap a les emissions netes zero. Així mateix, CaixaBank té establert un Pla de Gestió Mediambiental 2022-2024 per tal de reduir l'impacte directe operatiu de l'activitat del Grup. Partint de les avaluacions que s'han dut a terme, la gestió dels riscos ASG se centra, actualment, en el risc ambiental i, més específicament, en el risc climàtic, per al qual **s'han efectuat anàlisis detallades per a riscos climàtics** de transició a nivell sectorial, i el risc físic de la cartera hipotecària. Al gener de 2022 s'ha actualitzat la Declaració sobre canvi climàtic, en què CaixaBank es compromet a prendre les mesures necessàries per complir l'Acord de París. Al juliol de 2021, CaixaBank es va adherir a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera (PCAF, per la seva sigla en anglès). A l'abril de 2021, CaixaBank es va adherir com a membre fundador a l'Aliança de la Banca per les emissions Netes Zero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), que promouen les Nacions Unides (UNEP FI). Addicionalment, VidaCaixa s'ha adherit a l'aliança *Net Zero Asset Owner Alliance*, i s'ha compromès a una transició de les seves carteres cap a un nivell d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle "*Net Zero*" el 2050. CaixaBank ha participat en el test d'estrès climàtic que el BCE va dur a terme durant el primer semestre del 2022. L'exercici constitueix un avenç clau per a la gestió del risc climàtic i és la base per quantificar-lo. Aquest exercici d'estrès climàtic està alineat amb la Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del BCE i, al seu torn, constitueix una eina clau per a la gestió del risc climàtic. CaixaBank fa també anàlisis d'escenaris per als riscos climàtics des del punt de vista qualitatiu i quantitatiu. Per al risc de transició, l'anàlisi qualitativa s'ha centrat inicialment en la identificació dels segments potencialment més afectats pel risc de transició en els sectors amb riscos materials de la cartera. Els exercicis d'anàlisis quantitatives efectuades fins a la data s'estan prenent com a base per al desplegament recurrent de l'anàlisi del risc climàtic a l'Entitat, que s'està duent a terme actualment. Aquests exercicis es basen en la metodologia desenvolupada al si del grup de treball de UNEPFI (TCFD Banking Pilot). L'Entitat continuarà monitorant el camí de descarbonització de les principals companyies dels sectors analitzats partint dels seus plans estratègics per assegurar la resiliència de l'estratègia de l'entitat, i s'ha planificat estendre el procés d'engagement als clients més importants als sectors més rellevants des d'un punt de vista de risc climàtic. **Durant el 2022, CaixaBank ha emès 2 bons verds,** per un import total de 2.000 M€. En total, 5.582 M€ vius destinats a finançar projectes que impulsen dos dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS): el número 7, energia assequible i no contaminant, i el número 9, Innovació i Infraestructura.
3. GESTIÓ DE RISCOS Informar de com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima.	La Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG estableix exclusions generals i sectorials vinculades a la relació comercial i el finançament d'empreses amb activitats amb efectes adversos potencials sobre els drets humans, el medi ambient i el clima. CaixaBank té com a objectiu que els procediments i les eines per identificar, avaluar i fer el seguiment dels riscos climàtics s'apliquin i s'integrin en els processos estàndard de risc, compliment i operacions. El 2007, CaixaBank es va adherir als **Principis de l'Equador**, mitjançant els quals s'estableix una sèrie de processos addicionals amb relació a l'avaluació dels riscos ASG de determinats serveis. CaixaBank ha dut a terme una avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat/ASG, que és la base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG i per alimentar els processos estratègics de riscos i el calibratge del risc. Tenint en compte les característiques especials dels riscos climàtics, l'avaluació del risc climàtic es basa en uns escenaris de canvi climàtic i té en consideració diferents horitzons temporals. La sostenibilitat (ASG, que inclou el risc mediambiental i climàtic) és un factor transversal amb afectació al nivell 2 de diversos riscos: crèdit, reputacional, operacional i legal/regulatori. S'han definit internament les activitats mediambientalment sostenibles i s'està desplegant la Taxonomia de la Unió Europea.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Recomanació TCFD	Resum resposta
4. MÈTRIQUES I OBJECTIUS Informar sobre les mètriques i objectius que s'utilitzen per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima.	Exposició en cartera mediambientalment sostenible. Operacions finançades sota el marc dels Principis de l'Equador. Càlcul de les emissions finançades (Abast 3, categoria 15 del Protocol de GEH). S'ha avançat en el càlcul d'emissions finançades partint de la metodologia PCAF per a tota la cartera. Prenent com a referència les directrius que defineix la PCAF al seu estàndard de comptabilització i inform (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), CaixaBank ha fet el càlcul d'emissions que ha finançades (abast 3, categoria 15, segons la definició del Protocol GEH) a 31 de desembre de 2020 per a la seva cartera creditícia i ha centrat els esforços per publicar les dades referents als sectors elèctric i petroli i gas. Opinions emeses sobre el risc mediambiental d'operacions creditícies. Mètrica d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni. La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos que havia adquirit l'entitat anteriorment, com el *Collective Commitment to Climate Action*, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 ºC respecte als nivells preindustrials. L'octubre de 2022, CaixaBank va publicar els seus objectius intermedis de descarbonització de cara a 2030 de la cartera creditícia, en què es prioritzen dos sectors que són responsables del 70 % de les emissions de CO2 del planeta (sector Petjada de carboni operativa de Grup CaixaBank.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_UNEPFI

CaixaBank és signant, des del 2019, dels Principis de Banca Responsable, llançats per la Iniciativa Financera del Programa de Nacions Unides per al Medi Ambient (UNEP FI, per les seves sigles en anglès). Aquests principis tenen com a objectiu alinear l'actuació del sector financer amb la consecució dels Objectius de Desenvolupament Sostenible de Nacions Unides i els Acords de París sobre canvi climàtic.

Com a signant, CaixaBank ret comptes anualment sobre el grau d'avançament en la seva implementació. Aquesta taula recull els principals avenços.

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
	1.1 Model de negoci Descrigui (alt nivell) el model de negoci del banc, incloent-hi els principals segments de clients als quals s'atén, els tipus de productes i serveis que es presten, els principals sectors i tipus d'activitats a les principals àrees territorials en què el banc opera o proporciona productes i serveis. Quantifiqui també la informació revelant, com ara la distribució de la cartera del seu banc (%) en termes d'àrees territorials i segments (és a dir, per balanç i/o fora de balanç) o revelant el nombre de clients als quals s'atén.	CaixaBank és un grup financer amb un model de banca universal socialment responsable amb visió a llarg termini, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització. L'Entitat ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, amb centres especialitzats per a AgroBank, microempreses, Banca d'Empreses, Banca Privada i CIB i International Banking, entre d'altres. El Grup opera principalment a Espanya i, a través del BPI, a Portugal. CaixaBank té 20 milions de clients. És líder en banca online, amb 11,2 milions de clients digitals a Espanya. Així mateix, a través de MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera mitjançant microcrèdits i altres finances amb impacte social. L'activitat del negoci assegurador la desenvolupa a través de VidaCaixa, entitat líder en el sector assegurador a Espanya, i compta amb CaixaBank Asset Management, la societat gestora d'actius del Grup, amb una quota de mercat del 24,5% en fons d'inversió a Espanya.	**Informe de Gestió (d'ara endavant, "IdG"):** Capítol 01. La nostra identitat. Apartat "Presentació del Grup CaixaBank". Capítol 5. Model de creació de valor.
1. **Alineació** Alinearem la nostra estratègia comercial per ser coherents i contribuir a les necessitats de les persones i els objectius de la societat, com s'expressa en els Objectius de Desenvolupament Sostenible, l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants.	**1.2 Alineació de l'estratègia** **La seva estratègia corporativa identifica i reflecteix la sostenibilitat com a prioritat o prioritats estratègiques per al seu banc?** ■ Sí ☐ No Descrigui com el banc ha alineat o planeja alinear la seva estratègia per ser coherent amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), l'Acord de París i els marcs nacionals i regionals rellevants. **El seu banc també fa referència a algun dels marcs o requisits regulatoris d'informes de sostenibilitat següents en les seves prioritats estratègiques o polítiques per implementar-los?** ■ Principis Rectors de l'ONU sobre Empreses i Drets Humans ■ Convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball ■ Pacte Mundial de l'ONU ☐ Declaració de l'ONU sobre els Drets dels Pobles Indígenes ■ Qualsevol requisit d'informació reglamentari aplicable sobre avaluacions de riscos ambientals, com ara sobre el risc climàtic. Especifiqui quins: Guia sobre riscos relacionats amb el clima i mediambientals del Banc Central Europeu ☐ Qualsevol requisit d'informació reglamentari aplicable sobre avaluacions de riscos socials, com ara sobre l'esclavitud moderna. Especifiqui quins: ☐ Cap de les anteriors	CaixaBank té uns **Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat** aprovats pel Consell d'Administració el 2022, que guien l'actuació del Grup i que pretenen alinear la seva activitat amb les principals normes i principis en matèria de sostenibilitat. Entre aquests, se n'inclouen alguns com ara el Pacte Mundial i els Principis Rectors sobre les empreses i els drets humans, tots dos promoguts per les Nacions Unides. Addicionalment, el **Pla Estratègic 2022-2024 de CaixaBank** inclou, entre les seves tres línies estratègiques, la de ser referents a Europa en sostenibilitat. Aquesta prioritat es desenvolupa en el Pla de Banca Sostenible, vertebrat al voltant de tres grans ambicions: > Impulsar la transició sostenible de les empreses i la societat; > Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera; > Promoure una cultura responsable i ser referents en governança. En aquest sentit, el Pla ha de contribuir a la consecució de tots els ODS i, sobretot, a l'ODS 1 (Fi de la pobresa); ODS 8 (Treball decent i creixement econòmic); ODS 12 (Producció i consum responsables) i ODS 17 (Aliances per a assolir els objectius). Així mateix, està alineat amb els objectius de l'Acord de París, de manera coherent amb el compromís públic d'assolir les zero emissions netes l'any 2050 de CaixaBank, com a signant de la *Net Zero Banking Alliance*.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats: > "Pla Estratègic 2022-2024". > "Estratègia de Sostenibilitat".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. Impacte i establiment d'objectius Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	**2.1 Anàlisi de l'impacte (Pas clau 1)** Demostri que el seu banc ha fet una anàlisi de l'impacte de la seva cartera o carteres per identificar les seves àrees d'impacte més importants i determinar les àrees prioritàries per a l'establiment d'objectius. L'anàlisi d'impacte s'actualitzarà periòdicament[1] i complirà amb els requisits/elements següents (a-d)[2]: **a) Abast:** Quin és l'abast de l'anàlisi de l'impacte del seu banc? Descrigui quines àrees de negoci, productes i serveis principals del banc, en les principals àrees territorials en què opera el banc (segons es descriuen en el punt 1.1), s'han tingut en compte en l'anàlisi de l'impacte. Descrigui també quines àrees encara no s'hi han inclòs i per què.	Amb caràcter previ a la definició del Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024, es va fer una **anàlisi del context espanyol per determinar els principals riscos i oportunitats per al negoci del Grup CaixaBank** en matèria ambiental, social i de govern (d'ara endavant, ASG). Per a aquesta anàlisi, que va ser la base per establir les prioritats i els objectius estratègics de l'entitat, es van tenir en compte: > El model de negoci de CaixaBank. > Els compromisos adoptats (com ara els Principis de Banca Responsable i l'adhesió a la Net Zero Banking Alliance) i els programes i les iniciatives existents en matèria de sostenibilitat. > La regulació actual i prevista en matèria de sostenibilitat, en especial relativa a les finances sostenibles. > Les oportunitats de negoci sostenible vinculades als clients, tant per a particulars com per a empreses. > Les expectatives dels grups d'interès, a partir d'una anàlisi de materialitat. Addicionalment, BPI va fer una anàlisi similar centrada a Portugal per determinar les prioritats del seu Pla Director de Sostenibilitat. Així mateix, i per avaluar els **principals impactes negatius potencials**, s'han fet diverses anàlisis més específiques **centrades en la cartera creditícia**. Durant l'any 2022, s'ha fet una **primera anàlisi de materialitat relativa als riscos ASG**. Aquesta anàlisi avalua qualitativament els principals impactes que els factors ASG poden tenir en els riscos "tradicionals" (crèdit, liquiditat, mercat, operacional, reputacional i de negoci/estratègic) per a les diverses carteres creditícies de **CaixaBank individual** (sobretot Espanya): > **Per a tots els factors ASG,** i amb relació al risc de crèdit, l'anàlisi s'ha fet de manera diferenciada per als segments CIB, empreses, hipotecari i consum. > **Pel que fa al risc climàtic,** l'avaluació està basada en uns escenaris climàtics i considera diversos horitzons temporals. Per a cada escenari, inclou una anàlisi per a cada sector rellevant de la cartera (18 en total) i n'avalua els riscos físics i de transició en els diversos horitzons temporals. – En l'avaluació dels riscos físics, el focus inicial d'anàlisi és la cartera hipotecària a Espanya, pel seu volum, i el resultat conclou que l'exposició a aquests riscos és limitada. – Per al risc de transició, s'han fet: ◦ Una anàlisi qualitativa per identificar els segments potencialment més afectats dels **sectors amb riscos materials de la cartera**: fins a la data, energia (petroli i gas, i sector elèctric), transport i construcció. ◦ Anàlisis quantitatives que avaluen com el risc climàtic de transició es pot traslladar a les principals magnituds financeres de les empreses, a curt, mitjà i llarg termini, d'acord amb l'escenari de transició més estricte (1,5 ºC, assumint un ús limitat de tecnologies de captura de carboni). > S'han avaluat **altres factors mediambientals** com ara la contaminació de l'aire i de l'aigua, l'estrès, hídric, la contaminació del sòl, la desforestació o la pèrdua de biodiversitat.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats: > "Entorn" > "Anàlisi de riscos i oportunitats" > "Materialitat" > "Estratègia" Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)". Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Inversió sostenible". Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

[1] Això significa que quan l'anàlisi inicial de l'impacte s'hagi fet en un període anterior, la informació s'haurà d'actualitzar en conseqüència, l'abast s'haurà d'ampliar i la qualitat de l'anàlisi de l'impacte haurà de millorar amb el temps.

[2] Es pot trobar més orientació en l'Orientació interactiva sobre l'anàlisi de l'impacte i l'establiment d'objectius.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. Impacte i establiment d'objectius Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.		> En paral·lel, s'estan desenvolupant metodologies i escenaris per als altres riscos amb què els riscos climàtics poden tenir un impacte, com ara l'operacional o el reputacional. Així mateix, CaixaBank ha fet el càlcul d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle finançades (abast 3, categoria 15 segons definició del Protocol GEI) a 31 de desembre de 2020 per a la seva cartera creditícia, prenent com a referència les directrius definides per PCAF en el seu estàndard de comptabilització i report. D'altra banda, CaixaBank, CaixaBank AM i VidaCaixa consideren les **Principals Incidències Adverses en matèria de Sostenibilitat (PIAS)**; és a dir, els impactes negatius en matèria d'ASG que puguin ocasionar les companyies o les organitzacions que formen part de les **carteres d'inversions**. En aquest sentit, fan un procés de diligència deguda per identificar, prevenir, mitigar i explicar com s'aborden les PIAS. A partir de l'anàlisi i del seguiment sistemàtic es defineixen les mesures de mitigació necessàries, que podran consistir en la no inversió, desinversió, reducció de l'exposició o la posada en observació i/o l'inici d'accions d'implicació. També en l'**àmbit de la banca detallista**, s'ha iniciat un projecte per reforçar l'accés als serveis financers oferts per CaixaBank per part de clients que pertanyen a col·lectius vulnerables. Per fer-ho, s'elaborarà un mapa de riscos que permeti identificar els col·lectius de clients que per les seves circumstàncies personals, socials o econòmiques poden ser potencialment vulnerables; les barreres o obstacles no justificats que puguin dificultar a aquests col·lectius l'accés als serveis financers en condicions d'igualtat respecte de la resta de clients; i les mesures correctores que cal adoptar per a l'eliminació d'aquestes barreres. Aquest projecte es desenvoluparà durant l'any 2023. Addicionalment, s'ha fet un exercici pilot de **mesurament de l'impacte sobre grups d'interès,** seguint la metodologia d'*Impact-Weighted Accounts Framework* i en col·laboració amb un expert independent. L'objectiu és mesurar i monetitzar els impactes positius i negatius de l'activitat de CaixaBank, directa i indirecta, a través de la seva cadena de valor, en els grups d'interès i l'impacte en la generació de capital econòmic, humà, social i ambiental. Aquesta anàlisi ha inclòs una part rellevant de la cartera de finançament i inversió de CaixaBank, amb un enfocament basat en dades primàries per CNAE per a algunes de les activitats.	
	b) Composició de la cartera: El seu banc ha tingut en compte la composició de la seva cartera (en %) en l'anàlisi? Proporcioni la composició proporcional de la seva cartera a escala global i per àmbit geogràfic: i) per sectors i indústries[3] per a carteres de banca comercial, corporativa i d'inversió (és a dir, exposició sectorial o desglossament per indústries en %), i/o ii) per productes i serveis i per tipus de clients per a carteres de banca de consum i banca detallista. Si el seu banc ha adoptat un altre enfocament per determinar l'escala d'exposició del banc, expliqui com ha tingut en compte on es troben les activitats/negocis principals del banc en termes d'indústries o sectors.	Quant a l'**anàlisi de les oportunitats de negoci sostenible**, s'ha tingut en compte tota la cartera de crèdit i d'inversió i la seva composició, sobretot les quotes de mercat relacionades amb els sectors i les finalitats més impactades per la transició vers una economia més sostenible. En aquest sentit, s'ha considerat la distribució sectorial i geogràfica de la inversió creditícia, i també segments de clients, i la taxonomia d'activitats sostenibles de la Unió Europea. Pel que fa als **potencials impactes adversos vinculats a factors socials, ambientals** en els riscos tradicionals, l'anàlisi de materialitat s'ha centrat en la cartera creditícia per a tots els segments. Per a l'anàlisi específica sobre risc climàtic en la cartera creditícia, la base per seleccionar les carteres que cal prioritzar ha estat el nivell de risc de transició o físic, el càlcul de les emissions GEI i el seu desglossament per sector i subsector i l'exposició creditícia respecte de la cartera total. També, com a pilot, s'està treballant amb l'eina d'Impact Analysis desenvolupada per UNEP FI per a la cartera creditícia d'empreses: juntament amb el projecte de compte de guanys i pèrdues ampliat, contribuiran a completar l'anàlisi de potencials impactes, tant adversos com positius, relacionats amb la cartera creditícia. Així mateix, i amb el **focus centrat en els clients detallistes i, més concretament, en els col·lectius**, l'anàlisi no es farà considerant els clients específics de la cartera retail de CaixaBank, sinó els potencials vectors de vulnerabilitat per a col·lectius de persones i les mesures correctores establertes que cal reforçar o implantar.	**IdG.** Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Avaluació de la materialitat dels riscos de sostenibilitat (ASG)". Capítol 05. Model de creació de valor. Capítol 06. Clients. Apartat "Els nostres clients". Nota 8 CAC 2022.

[3] *"Sectors clau" en relació amb diverses àrees d'impacte; és a dir, aquí resulten especialment rellevants aquells sectors els impactes positius i negatius dels quals són particularment importants.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. Impacte i establiment d'objectius Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	**c) Context:** Quins són els principals desafiaments i prioritats relacionades amb el desenvolupament sostenible als principals països/regions en què operen el seu banc i/o els seus clients? [4] Descrigui com s'han tingut en compte, inclosos els grups d'interès als quals ha involucrat perquè ajudin a precisar aquest element de l'anàlisi de l'impacte.	Per determinar les ambicions estratègiques en matèria de sostenibilitat, es van analitzar els reptes i les oportunitats prioritàries per a Espanya, tenint en compte: > Pacte Verd i Estratègia de Finances sostenibles de la Unió Europea; > Estratègia a llarg termini per a una economia espanyola moderna, competitiva i climàticament neutra el 2050; Estratègia de Transició Justa, Pla Nacional d'Adaptació al Canvi Climàtic i Pla Nacional Integrat d'Energia i Clima (2021-2030); > Pla de Recuperació, transformació i resiliència i *Next Generation* UE; > World Economic Forum: "*The Global Risk Report* 2021"; > UN Global SDG Database i Sustainable Development Report; > Radiografia de mig segle de desigualtat a Espanya. > L'Observatori Social de la Fundació "la Caixa" (2021). En aquest sentit, apareixen com a reptes nacionals el canvi climàtic, la generació d'ocupació de qualitat, la reducció de la pobresa i la desigualtat, i la inclusió financera, entre d'altres. Addicionalment, amb l'objectiu de contrastar i integrar les expectatives dels grups d'interès en les prioritats del Pla Director, es va avançar la data de realització de l'estudi anual de materialitat del 2021. En l'estudi de materialitat del 2022, s'han fet més de 3.200 consultes a persones directives del Grup, experts externs i interns, accionistes detallistes, empleats, clients i proveïdors. Els principals assumptes identificats han estat inclosos en el Pla Director de Sostenibilitat i disposen de plans d'acció individuals i d'iniciatives específiques per avançar en la seva implantació.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats: > "Entorn" > "Anàlisi de riscos i oportunitats" > "Materialitat" > "Estratègia de Sostenibilitat"
	A partir d'aquests tres primers elements d'una anàlisi de l'impacte, quines àrees d'impacte positiu i negatiu ha identificat el seu banc? Quines àrees d'impacte significatives (almenys dues) ha prioritzat per portar endavant la seva estratègia d'establiment d'objectius (vegeu 2.2)? [5] Especifiqui.	De l'anàlisi anterior, se'n van determinar diverses àrees prioritàries en les quals centrar l'actuació de l'entitat i per a les quals establir objectius específics: **1. Transició sostenible i minimització i adaptació al canvi climàtic** per acompanyar clients particulars i empreses en el procés de transició energètica. Aquesta prioritat té com a objectiu reduir els impactes negatius associats a l'activitat de clients i banc i també donar suport als clients perquè maximitzin les oportunitats de negoci associades a una economia descarbonitzada i, per tant, incrementin el seu impacte positiu. Aquesta àrea, al seu torn, es desglossa en quatre grans línies: > Acompanyament a la transició de clients empreses: mitjançant la promoció del finançament i l'assessorament ASG. > Acompanyament a la transició de clients particulars: a través del desenvolupament i de la comercialització de solucions sostenibles. > Implantació del compromís de neutralitat en emissions de carboni netes per al 2050. > Integració dels riscos de sostenibilitat en l'activitat, amb especial atenció als derivats del canvi climàtic. **2. Inclusió financera i promoció de l'ocupació i l'emprenedoria** com dos dels eixos per fomentar un impacte positiu en les persones. Aquesta prioritat, al seu torn, es desagrega en: > Lideratge social i aliances per multiplicar oportunitats de les persones: sobretot per a col·lectius en situació vulnerable. > Focus en microfinances i finances amb impacte social: > Promoció de l'ocupació i de l'emprenedoria mitjançant el finançament de projectes generadors d'ocupació i iniciatives per al desenvolupament de coneixements i habilitats que facilitin l'ocupació dels treballadors.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: "Estratègia de Sostenibilitat".

[4] Alternativament, es podrien tenir en compte les prioritats globals per a bancs amb carteres internacionals i altament diversificades.
[5] Per prioritzar les àrees amb un impacte més significatiu, serà important una superposició qualitativa a l'anàlisi quantitativa tal com es descriu en a), b) i c), per exemple, a través de la participació dels grups d'interès i d'una major contextualització geogràfica.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. **Impacte i establiment d'objectius** Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	**d) Per a aquestes (mín. dues àrees d'impacte prioritzades): Mesurament de l'acompliment:** El seu banc, ha identificat quins sectors i quines indústries, a més del tipus de clients finançats o en què s'inverteixi, estan causant els impactes reals positius o negatius més significatius? Descrigui com n'ha avaluat l'acompliment fent servir indicadors apropiats relacionats amb àrees d'impacte significatives aplicables al context del seu banc. En determinar les àrees prioritàries per a l'establiment d'objectius entre les seves àrees d'impacte més significatiu, ha de tenir en compte els nivells d'acompliment actuals del banc; és a dir, indicadors i/o representants qualitatius i/o quantitatius dels impactes socials, econòmics i ambientals resultants de les activitats del banc i la provisió de productes i serveis. Si ha identificat el clima i/o la salut i inclusió financera com les seves àrees d'impacte més significatives, consulti també els indicadors corresponents en l'annex. Si el seu banc ha adoptat un altre enfocament per avaluar la intensitat de l'impacte resultant de les activitats del banc i la seva provisió de productes i serveis, descrigui'l.	1. Pel que fa a la **transició sostenible i la minimització i adaptació al canvi climàtic,** s'han establert objectius vinculats a la gestió dels riscos climàtics (per minimitzar-ne l'impacte negatiu) i a la generació de negoci sostenible (per maximitzar-ne l'impacte positiu). **En relació amb els riscos de sostenibilitat,** després dels resultats de l'anàlisi de materialitat d'aquests riscos, s'ha iniciat un desplegament per fases de la seva gestió que prioritza els riscos climàtics físics i de transició. En aquest sentit, la gestió dels riscos climàtics està basada, entre d'altres, en el compromís adoptat l'abril del 2021 com a membre fundador de *Net Zero Banking Alliance*. L'Entitat s'ha compromès a arribar a les zero emissions netes l'any 2050, donant suport als clients en la seva transició vers una economia neutra en carboni i a publicar objectius intermedis de descarbonització. Aquests objectius s'establiran per fases, començant pels sectors més intensius. D'entre aquests sectors, CaixaBank ha prioritzat els **sectors "elèctric" i "petroli i gas",** atès que: > Els dos sectors suposen, aproximadament, el 70 % de les emissions de CO_2 globals del planeta. > Són materials en la cartera corporativa de CaixaBank. > La disponibilitat de dades és comparativament elevada i hi ha metodologia tant per calcular les emissions com per determinar l'alineament de la cartera. > Tenint en compte la rellevància dels sectors energètics com a motor de descarbonització per a altres sectors, l'acció de l'Entitat sobre aquests sectors té més impacte. Els primers objectius de descarbonització per al 2030 per a aquests sectors es van divulgar l'octubre de 2022. Addicionalment, l'entitat ha establert un **objectiu de mobilització sostenible** per al 2024 que té en compte: > Les oportunitats de negoci sostenible per als sectors més afectats per la transició sostenible. Per als clients empresa s'ha estimat que són mobilitat, edificació i agricultura sostenibles i també eficiència energètica i energies renovables. Per als particulars, el focus de les solucions sostenibles se centra principalment en l'habitatge, la mobilitat i els productes d'inversió. > El model de negoci de CaixaBank i les seves quotes de mercat actuals i previstes. Els indicadors: > Emissions absolutes ($MTCO_2e$) i intensitat d'emissions ($ktCO_2$ i/M€) > M€ de nova producció de negoci sostenible	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: "Estratègia de Sostenibilitat".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
		2. Addicionalment, i des de la perspectiva de la **inclusió financera i de la promoció de l'ocupació i l'emprenedoria**, que també es té en compte dins l'objectiu de mobilització sostenible, s'ha considerat l'activitat de MicroBank, el banc social de CaixaBank. Aquest banc està especialitzat en **microfinances** i altres finances amb impacte social i disposa d'una alta capacitat d'impacte positiu en els clients més vulnerables. Els indicadors: > 1.016 M€ nova producció de negoci sostenible vinculada a MicroBank. > 103.181 beneficiaris de MicroBank. En general, i al voltant de la inclusió, les àrees d'actuació tenen en compte diversos eixos: > El desenvolupament i la comercialització de productes i serveis vinculats a la inclusió financera. > L'eliminació de barreres d'accés als serveis de CaixaBank per a col·lectius particularment vulnerables. > El foment de la cultura financera i de la digitalització entre els clients i la població en general. En aquest sentit, uns dels col·lectius prioritaris per a CaixaBank és el de la gent gran, tenint en compte que té una quota de mercat del 34,2 % en pensions domiciliades. Pel que fa al cas, l'entitat s'ha marcat compromisos com ara la creació d'un equip de 2.000 consellers sènior o la realització de **3.000** sessions formatives per a aquest col·lectiu fins al 2024, entre d'altres.	

Resum de l'autoavaluació:

Quins dels components següents ha inclòs el seu banc en l'anàlisi de l'impacte per identificar les àrees en què aquest té els seus (potencials) impactes positius i negatius més significatius?[6]

Abast: ■ Sí ☐ En progrés ☐ No

Composició de la cartera: ■ Sí ☐ En progrés ☐ No

Context: ■ Sí ☐ En progrés ☐ No

Mesurament de rendiment: ■ Sí ☐ En progrés ☐No

Quines àrees d'impacte més significatives ha identificat per al seu banc com a resultat de l'anàlisi de l'impacte?

Mitigació i adaptació al canvi climàtic i inclusió financera (que inclou també el foment de l'ocupació) **Com en són, de recents, les dades emprades per a l'anàlisi de l'impacte que s'han revelat?** ☐ Fins a 6 mesos abans de la publicació

☐ Fins a 12 mesos abans de la publicació

☐ Fins a 18 mesos abans de la publicació

■ Més de 18 mesos abans de la publicació

Obri el camp de text per descriure els desafiaments potencials, els aspectes no coberts pel que és anterior, etc.: (opcional) L'anàlisi està basada en les dades i metodologies disponibles fins a la data, en molts casos en desenvolupament, i que poden implicar una aproximació *top-down*.

[6] *Pot respondre "Sí" a una pregunta si ha completat un dels passos descrits (per exemple, s'ha fet l'anàlisi d'impacte inicial, s'ha fet un pilot).*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. **Impacte i establiment d'objectius** Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	**2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)** Demostri que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte. L'objectiu [7] ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (*SMART*). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu: **a)*Alineació***: Quins marcs de polítiques internacionals, regionals o nacionals ha identificat com a rellevants per a l'alineació de la cartera del seu banc?[8] Demostri que els indicadors i els objectius seleccionats estan vinculats i impulsen l'alineació amb una major contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible corresponents, els objectius de l'Acord de París i altres marcs internacionals, nacionals o regionals rellevants.	**Mitigació i adaptació al canvi climàtic** **En quant als objectius de descarbonització:** > S'han establert segons la *Net Zero Banking Alliance*, que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte dels nivells preindustrials. > Per al càlcul d'objectius de descarbonització en ambdós sectors, s'ha pres com a referència l'IEA *Net Zero Scenario* (de l'Agència Internacional de l'Energia, IEA per les seves sigles en anglès). Per aconseguir l'objectiu d'1,5 °C, l'escenari IEA NZE 2050 assumeix l'evolució creixent de les polítiques i dels canvis tecnològics per aconseguir el zero net l'any 2050, limitant la possibilitat de compensar, eliminar o capturar les emissions de CO2. > Aquest escenari està basat en la ciència, el revisen experts i s'accepta i s'utilitza àmpliament com referència. **Pel que fa a l'objectiu de mobilització sostenible:** > Ha de contribuir a la reducció d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) de la cartera global de CaixaBank, la qual cosa, al seu torn, contribuirà a l'objectiu establert per la *Net Zero Banking Alliance*. > Contribuirà a la consecució de diversos ODS, com ara: > ODS 11, de Ciutats i comunitats sostenibles (habitatge social, mobilitat sostenible). > ODS 7, d'Energia assequible i neta (finançament energies renovables). > ODS 6, d'Aigua neta i sanejament (canalitzacions i tractament d'aigües). > ODS 9, d'Indústria, innovació i infraestructura (edificis sostenibles). > ODS 12, de Producció i consum responsable (reciclatge i tractament de residus, biogàs). > ODS 15, de Vida terrestre (agricultura sostenible). Aquest objectiu també inclou un subobjectiu vinculat a la inclusió i la salut financeres. **Inclusió financera i promoció de l'ocupació** Pel que fa a l'ambició social, els principals objectius als quals es pretén contribuir són: > ODS 1, de Fi de la pobresa (metes 1.4 sobre l'accés als serveis econòmics, incloent-hi el microfinançament). > ODS 8 de Treball decent i creixement econòmic (meta 8.5, d'aconseguir l'ocupació plena i productiva i el treball decent per a totes les dones i els homes, inclosos els joves i les persones amb discapacitat, i també la igualtat de remuneració per feines d'igual valor; i meta 8.6, reduir considerablement la proporció de joves que no estan empleats i que no cursen estudis ni reben capacitació). Així mateix, s'ha tingut en compte també el Protocol estratègic per reforçar el compromís social i sostenible de la banca, un protocol nacional signat per CECA, AEB i UNACC que, entre altres mesures, pretén fomentar la inclusió financera.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: "Estratègia de Sostenibilitat". Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic". Capítol 9. Societat. Apartat "Inclusió financera". **Web corporatiu** Informes d'Impacte dels Bons ODS.

[7] Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.
[8] El seu banc ha de considerar els principals desafiaments i prioritats en termes de desenvolupament sostenible en el seu principal país o països d'operació per tal d'establir objectius. Aquests es poden trobar en plans i estratègies nacionals de desenvolupament, objectius internacionals com ara els ODS o l'Acord Climàtic de París i marcs regionals. Alinear significa que hi ha d'haver un vincle clar entre els objectius del banc i aquests marcs i prioritats per mostrar, d'aquesta manera, de quina manera l'objectiu dona suport i impulsa les contribucions als objectius nacionals i globals.

Principis de Banca Responsable

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

Requisits d'Informes i Avaluació

2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)

Demostri que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte.

L'objectiu [7] ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (*SMART*). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu:

b) *Base de referència:* Ha determinat una base de referència per als indicadors seleccionats i ha avaluat el grau actual d'alineació? Especifiqui els indicadors emprats i també l'any de la base de referència.

Resum d'alt nivell de la resposta del banc

Àrea d'impacte: mobilització sostenible, mitigació i adaptació al canvi climàtic

Codi de l'indicador	Indicador	Dada 2022	Enllaços i referències
A.1.1.	**Estratègia climàtica:** El banc té una estratègia climàtica establerta?	Sí	IdG. Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat: Estratègia de Sostenibilitat.
A.1.2.	**Alineació amb París:** El seu banc ha establert un objectiu d'alineació amb París a llarg termini per a tota la cartera? Per esdevenir zero net, quan?	Sí, el 2050.	
A.1.3	**Política i procés de relació amb els clients:** El seu banc ha implementat regles i processos per a les relacions amb els clients (tant nous com ja existents) per treballar conjuntament per l'objectiu de la transició de les activitats dels clients i el model comercial?	Sí	IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".
A.1.4	**Anàlisi de la cartera:** El seu banc ha analitzat (parts de) la seva cartera de préstecs i inversions en termes d'emissions finançades (Abast 3, categoria 15); *mix* de tecnologies o sectors intensius en carboni a la cartera?	Sí, s'han calculat les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle finançades (abast 3, categoria) segons la definició del GHG Protocol i seguint la metodologia PCAF.	
A.1.5	**Oportunitats de negoci i productes financers:** El seu banc ha desenvolupat productes financers adaptats per donar suport a la reducció de les emissions de GEI dels clients (com ara hipoteques energèticament eficients, préstecs verds, bons verds, titulitzacions verdes, etc.)?	Sí Especifiqui quins i quin volum finances i/o percentatge de la cartera representen	IdG. Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat: Negoci Sostenible. IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat: Petjada finançada i objectius de descarbonització.
A.2.1	**Procés de participació dels clients:** El seu banc es troba en un procés de compromís amb els clients pel que fa a la seva estratègia per un model de negocis amb emissions de carboni (més) baixes (per a clients comercials) o per pràctiques (més) baixes en carboni (per a clients detallistes)?	Sí, per a clients corporatius.	Diàleg amb clients - Engagement amb clients per promoure la sostenibilitat.
A.2.2	**Emissions finançades absolutes:** Quins són les seves emissions absolutes (emissions finançades = abast 3, categoria 15) en la seva cartera de préstecs i/o inversions?	26,9 $MtCO_2e$	IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic"
A.2.3	**Intensitat d'emissió específica per sectors** (per productes físics dels clients o per rendiment financer): Intensitat d'emissions per al sector elèctric (dades 2020).	136 kgCO2e/MWh	IdG. Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic"
A.3.1	**Volum financer d'actius verds/tecnologies baixes en carboni:** % exposició a activitats econòmiques elegibles segons la taxonomia de la Unió Europea sobre el total d'actius coberts *(Green Asset Ràtio (GAR).*	48,3 % (CaixaBank, S.A.)	IdG. Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat: Taxonomia verda.
A.3.2	**Volum financer prestat/invertit en sectors i activitats intensius en carboni i finançament de transició:** Exposició als sectors intensius en CO_2 respecte del total de la cartera d'instruments financers.	2 %	IdG. Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat Gestió dels riscos ASG.

[7] *Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc
	2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2) Demostri que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte. L'objectiu [7] ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (*SMART*). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu: **b) *Base de referència:*** Ha determinat una base de referència per als indicadors seleccionats i ha avaluat el grau actual d'alineació? Especifiqui els indicadors emprats i també l'any de la base de referència.	**Àrea d'impacte: inclusió financera i promoció de l'ocupació.**

Codi de l'indicador	Indicador	Dada 2022	Enllaços i referències
B.1.2	% de persones que han fet el **curs de comercialització responsable sobre total plantilla.**	100 % dels empleats d'empreses del grup a Espanya que operen com a bancs o establiments financers de crèdit.	IdG. Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització responsable i transparent".
B.2.1/C.2.1	**Assessors especialitzats amb dedicació exclusiva per al col·lectiu sènior.**	1.233	IdG. Capítol 09. Societat. Apartat "Inclusió financera".
	Nre. assistents a cursos sobre **cultura financera.**	59.873	
	Nre. visualitzacions de continguts de cultura financera.	12,5 M	
	Nombre de **comptes socials i comptes d'inserció** (per a col·lectius vulnerables).	324.685	
	MicroBank (dades 2022):		
	> Volum microcrèdits i finances d'impacte social.	> 1.016	
	> Nombre de microcrèdits i préstecs amb impacte social concedits.	> 100.323	
	> Nombre de clients	> 103.181	
	> Entitats col·laboradores.	> 291	
	Cartera social elegible (segons el marc d'emissió de bons lligats als ODS).	6.300 milions d'euros	
	Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya).	92 %	
	Poblacions cobertes per oficines mòbils (*ofibús*).	626	
	Poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència CaixaBank.	99 %	
	Oficines accessibles.	88 %	
	Caixers accessibles.	100 %	

[7] *Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. **Impacte i establiment d'objectius** Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	**2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)** Demostri que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte. L'objectiu [7] ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (*SMART*). Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu: **c) *Objectius SMART (incl. indicadors clau de rendiment (KPI)):*** Especifiqui els objectius per a la seva primera i segona àrees d'impacte més significatiu, si ja estan establerts (i també d'altres àrees d'impacte, si ja estan establerts). Quin KPI està utilitzant per monitorar el progrés cap a l'èxit de l'objectiu? Especifiqui.	**Mitigació i adaptació al canvi climàtic.** > Avançar en la descarbonització de la cartera per arribar a les zero emissions netes el 2050. > Reduir les emissions finançades el 2030: > > Sector electricitat: - 30 % (136 KgCO2e/MWh el 2020). > > Sector petroli i gas: - 23 % (26,9 MtCO2e el 2020). Valor 136 KgCO2e/MWh considerant emissions d'abast 1 dels clients i les parts de la cadena de valor dins el perímetre de la fixació d'objectius. Valor 26,9 MtCO2e considerant emissions d'abast 1, 2 i 3 dels clients i les parts de la cadena de valor dins el perímetre de la fixació d'objectius. **Inclusió financera i generació d'ocupació.** > 413.300 beneficiaris de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank durant el període 2022-2024. **Mobilització sostenible (mitigació i adaptació al canvi climàtic i inclusió financera).** > 64.000 milions d'euros mobilitzats en finances sostenibles durant el període 2022-2024. > 23.583 M€ mobilitzats el 2022.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat "Estratègia de Sostenibilitat". Capítol 9. Societat. Apartat "Inclusió financera". Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

[7] *Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.*

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. Impacte i establiment d'objectius Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.	**2.2 Establiment d'objectius (Pas clau 2)** Demostri que el seu banc ha establert i publicat un mínim de dos objectius que aborden almenys dues àrees diferents d'impacte més significatiu que hagi identificat en la seva anàlisi de l'impacte. L'objectiu [7] ha de ser específic, mesurable (qualitatiu o quantitatiu), assolible, rellevant i limitat en el temps (*SMART)*. Declari els elements següents de l'establiment d'objectius (a-d) per separat per a cada objectiu: **d) *Pla d'acció:*** Quines accions, incloent-hi les fites, ha definit per complir els objectius establerts? Descrigui-les. Demostri també que el seu banc ha analitzat i reconegut (potencials) impactes indirectes significatius dels objectius establerts dins l'àrea d'impacte o en altres àrees d'impacte i que ha establert les accions pertinents per evitar, mitigar o compensar potencials impactes negatius.	**En general, per a tots els objectius:** CaixaBank ha establert un Pla Director de Sostenibilitat, que inclou objectius de primer nivell i línies d'acció per assolir-los, i que són objecte de seguiment trimestral. El Pla inclou subplans i iniciatives agrupats per a cadascuna de les ambicions estratègiques, amb responsables i indicadors de seguiment. Així mateix, el Pla Director té en compte línies d'acció transversals, que impacten a totes les ambicions definides. Entre aquests, cal destacar el llançament d'un **projecte de model de dades ASG** que, mitjançant el desenvolupament d'un repositori únic de dades de sostenibilitat, garanteixi l'ús de les dades ASG de manera homogènia a tota l'organització. Aquest repositori haurà de tenir en compte el govern, la qualitat i la seguretat de la dada a través de la traçabilitat i la reutilització de les dades. L'objectiu del model és disposar d'una estructura d'informació semblant a l'existent per a la informació financera, ordenada amb visió Grup, i que doni resposta a les necessitats de les diverses unitats i grups d'interès. A més a més, el Pla Director té en compte línies d'acció relatives a la governança interna (amb polítiques responsables) i la rendició de comptes transparent amb l'objectiu d'assolir els objectius mitjançant una actuació responsable i que eviti, minimitzi o mitigui els potencials impactes negatius derivats de la implantació del pla. **Pel que fa a la mobilització sostenible i la descarbonització de la cartera:** > Desenvolupament i comercialització de nous productes i serveis sostenibles i també *engagement* amb clients i emissors en aquesta matèria. > Emissió de bons vinculats als Objectius de Desenvolupament Sostenible (tant verds com socials) per donar suport a projectes sostenibles. > Mesurament de la petjada de carboni finançada. > Sobre els objectius de descarbonització establerts per als sectors d'electricitat i petroli i gas, la seva consecució s'haurà de palanquejar en els canvis derivats de les polítiques governamentals i les regulacions mediambientals i climàtiques, i també en els canvis en el comportament dels consumidors, desenvolupaments científics i noves tecnologies. CaixaBank, que pretén contribuir a l'esforç col·lectiu que requereix la transició vers una economia neta zero en emissions, publicarà en el report següent les palanques per a la descarbonització d'aquests sectors. Així mateix, per evitar, minimitzar i mitigar, en la mesura del possible, els potencials aspectes negatius relacionats amb la cartera de finançament i inversió del banc, CaixaBank aplica la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat/ASG (que té en compte exclusions i restriccions sectorials) i posa en marxa accions d'assessorament i *engagement* amb clients i amb emissors per influir i acompanyar-los en la transició vers una economia més sostenible.	**IdG.** Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat "Estratègia de Sostenibilitat". Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització responsable i transparent". Capítol 09. Societat. Apartats "Inclusió financera" i "Acció social". Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

[7] *Els objectius operatius (relacionats, per exemple, amb el consum d'aigua als edificis d'oficines, la igualtat de gènere al consell d'administració del banc o les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle relacionades amb els viatges de negocis) no queden dins l'abast dels PBR.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. **Impacte i establiment d'objectius** Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.		**Respecte a la inclusió financera i la generació d'ocupació:** > MicroBank disposa d'un pla estratègic propi i té el suport d'institucions financeres multilaterals per impulsar les microfinances i les finances amb impacte social. > Desenvolupament de productes i serveis per a col·lectius vulnerables i amb impacte social. > Emissió de bons socials vinculats als ODS. > Mesurament de l'impacte en les persones de l'activitat de MicroBank i vinculada als bons socials. > Adhesió a compromisos col·lectius com ara els Codis de Bones Pràctiques, que integren les mesures de suport als hipotecats amb dificultats, i, a través de CECA, del Protocol Estratègic per reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca. > Proposta de valor per a col·lectius sènior i nova proposta específica per a microempreses. > Programa d'educació financera per contribuir a la salut financera dels clients i de la població en general. > Programa de voluntariat corporatiu i aliances estratègiques amb altres fundacions, entre les quals destaquen la Fundació Bancària "la Caixa" i, per a la formació professional i la inclusió laboral, CaixaBank Dualiza. **Les línies d'acció també tenen en compte la minimització dels potencials impactes negatius que es puguin derivar d'alguns dels objectius o de l'activitat de CaixaBank:** > El Comitè de Producte, que depèn del Comitè de Transparència, comprova la qualitat i l'eficàcia dels nous productes i serveis, n'analitza les característiques, els riscos associats i l'adaptació a la normativa de transparència i protecció al client. > La Política de Comunicació Comercial de CaixaBank recull els mecanismes i controls interns per tal de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària. > Programa formatiu obligatori per a empleats que inclou la comercialització responsable de productes, entre altres matèries. > Mesures per incrementar l'accessibilitat als productes i serveis de l'entitat a través de tots els canals disponibles. > Proposta de realització d'un mapa de riscos per a col·lectius vulnerables i planificació d'una nova diligència deguda en matèria de drets humans durant l'any 2023.	

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Resum de l'autoavaluació Quin dels components de l'establiment d'objectius següents en línia amb els requisits dels PBR ha completat el seu banc o està actualment en un procés d'avaluació per a la seva...

	... primera àrea d'impacte més significatiu: ...	... segona àrea d'impacte més significatiu: ...
	Descarbonització	Inclusió financera
Alineació	■ Sí ☐ En progrés ☐ No	■ Sí ☐ En progrés ☐ No
Base de referència	■ Sí ☐ En progrés ☐ No	■ Sí ☐ En progrés ☐ No
Objectius SMART	■ Sí ☐ En progrés ☐ No	■ Sí ☐ En progrés ☐ No
Pla d'acció	☐ Sí ■ En progrés ☐ No	■ Sí ☐ En progrés ☐ No



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

2.

Impacte i establiment d'objectius

Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
	2.3 Implementació i seguiment d'objectius (Pas clau 2) Per a cada objectiu per separat: Demostri que el banc ha implementat les accions que havia definit prèviament per complir amb l'objectiu establert. Informi sobre el progrés del banc des de l'últim informe vers la consecució de cadascun dels objectius establerts i sobre l'impacte del seu progrés, fent servir indicadors i KPI per monitorar el progrés que ha definit en el punt 2.2. ***O, en cas de canvis en els plans d'implementació (rellevant només per al segon informe i els següents):*** descrigui els canvis potencials (canvis en àrees d'impacte prioritàries, canvis en indicadors, acceleració/revisió d'objectius, introducció de noves fites o revisions de plans d'acció) i expliqui per què han estat necessaris aquests canvis.	**Pel que fa a la transició sostenible i la mitigació i adaptació al canvi climàtic:** **Objectiu de mobilització sostenible:** > El Pla Director de Sostenibilitat inclou, entre les seves ambicions estratègiques, la d'impulsar la transició sostenible d'empreses i de la societat i el compromís de descarbonització de la cartera creditícia i d'inversió del Grup. > Llançament de nous productes i serveis sostenibles, com ara el mercat de drets de carboni per a clients corporatius; nous fons i plans de pensions sostenibles i ampliació de les línies de finançament de plaques solars de clients particulars a negocis i agronegocis. Així mateix, s'ha reformulat l'ecoprèstec per a vehicles sostenibles (amb etiqueta zero i eco) per millorar-ne les condicions. > Emissió de dos bons verds vinculats als ODS durant l'any 2022. > Servei d'assessorament en matèria de sostenibilitat per a clients corporatius per impulsar la seva transició sostenible i ajudar-los a desenvolupar els seus plans de sostenibilitat. > Formació obligatòria per a empleats de la xarxa comercial en àmbits relacionats amb la inversió sostenible. **Això ha permès un avenç en la consecució de l'objectiu de mobilització sostenible que, en el tancament de l'exercici, arriba als 23.583 milions d'euros.** Quant a l'**objectiu de la descarbonització**, aquests es van fer públics l'octubre 2022 en un informe climàtic específic (juntament amb l'estratègia climàtica i la petjada de carboni) i s'informarà sobre la seva evolució en l'informe següent. En l'endemig, s'ha començat amb el procés de definició de les palanques d'acció per a la seva consecució. A més a més, s'ha treballat en iniciatives complementàries: > Avenç en el mesurament de la petjada de carboni finançada (abast 3, categoria 15 del GHG Protocol) segons la metodologia PCAF. > Inici del projecte de la Dada (repositori únic de dades ASG). > Creació d'un Quadre de Comandament de Sostenibilitat, alimentat amb les dades del model de dades ASG, per poder fer el seguiment dels principals indicadors de sostenibilitat. > Formació especialitzada per als equips de Negoci i de Riscos relativa a sectors prioritaris derivats dels seus riscos i de les seves oportunitats potencials en matèria de sostenibilitat. > Participació regular en grups de treball i associacions dedicades a l'avenç en matèria ambiental, incloent-hi UNEP FI i el Grupo Español para el Crecimiento Verde, per estar a l'avantguarda de les metodologies i d'altres avenços en aquesta matèria, sobretot amb el focus centrat en el canvi climàtic. Aquesta aproximació és essencial atès el caràcter col·lectiu del desenvolupament de metodologies i visions relacionades amb la gestió del risc, que requereixen la col·laboració publicoprivada i una aproximació multisectorial.	**IdG.** Capítol 01. La nostra identitat. Apartat "Adhesions i aliances". Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartat "Estratègia de Sostenibilitat". Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Corporate & Institutional Banking". Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització responsable i transparent". Capítol 09. Societat. Apartats "Inclusió financera" i "Acció social". Capítol 10. Medi ambient i clima. Apartat "Canvi climàtic".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
2. **Impacte i establiment d'objectius** Continuarem augmentant de manera contínua els nostres impactes positius, alhora que reduïm els impactes negatius i gestionem els riscos per a les persones i el medi ambient que resulten de les nostres activitats, productes i serveis. Per fer-ho, establirem i publicarem objectius en què puguem tenir els impactes més significatius.		**Pel que fa a la inclusió financera:** > Concessió de 1.016 milions d'euros en microfinances i altres finances amb impacte social. > Aprovació el 2022 d'una prima social interna per impulsar el negoci amb impacte social positiu (i que se suma a la prima social verda aprovada el 2021). > Emissió d'un bo social vinculat als ODS, que té en compte, entre les seves finalitats, les relacionades amb microfinances. > Focus en el col·lectiu sènior: > Desplegament de 1.233 gestors especialitzats amb dedicació exclusiva (objectiu: 2000 assessors el 2024). > Protocols d'atenció específics (horaris; telèfon de servei al client exclusiu, acompanyament caixers, etc.). > Formació en gerontologia per als consellers sènior de les oficines de CaixaBank. > 3.000 sessions formatives presencials per a clients per fomentar la seva autonomia financera i adquirir un estil de vida més actiu, saludable i assegurança (objectiu: 3.000 el 2024). > Certificació externa de la proposta de valor per al segment sènior. > Nova proposta de valor per a microempreses, a implantar a partir del 2023, amb oficines Store Pimes i atenció personalitzada amb uns 600 gestors especialitzats previstos. > Programa de Diversitat AgroBank per fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural, que inclou un acord per al finançament de projectes empresarials. > Pla per a la millora de la cultura financera de clients, accionistes i tota la societat, amb 363 conferències i 59.873 assistents i més de 12,5 M de visualitzacions. > Pel que fa a l'accessibilitat i la capil·laritat, hi destaquen: > Llançament de la targeta *Braille*. > Ampliació del servei d'*ofibusos*, amb 626 municipis coberts respecte dels 426 de 12/21, fet que suposa un increment del 35 % a les localitats en risc d'exclusió financera ateses per les oficines mòbils el 2021. > Manteniment de la xarxa d'oficines i caixers més extensa d'Espanya (92 % de ciutadans amb una oficina al seu municipi). > 100 % caixers d'ús fàcil i 100 % accessibles. > El nou sistema de disseny corporatiu del Grup CaixaBank s'ha construït perquè sigui 100 % accessible i el model d'accessibilitat incorpora les pautes WCAG 2.1-W3C. > El Comitè de Producte ha analitzat 234 productes i serveis per revisar-ne l'adequació. > Dualiza, que impulsa la formació professional a Espanya, ha beneficiat 6.864 estudiants i ha col·laborat amb 484 empreses l'any 2022 per tal de fomentar la capacitació dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat. **El 2022, el nombre de beneficiaris de MicroBank (objectiu de primer nivell) va ser de 103.181.**	

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

3.

Clients

Treballarem d'una manera responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i fer possible que duguin a terme activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
	3.1 Participació dels clients El seu banc té una política o un procés de participació dels clients per fomentar pràctiques sostenibles? ■ Sí ☐ En progrés ☐ No El seu banc té una política per als sectors en els quals ha identificat els majors impactes negatius (potencials)? ■ Sí ☐ En progrés ☐ No Descrigui com el banc ha treballat o pretén treballar amb els seus clients per fomentar pràctiques sostenibles i possibilitar activitats econòmiques sostenibles. Ha d'incloure informació sobre polítiques rellevants, accions planejades/implementades per donar suport a la transició dels clients, indicadors seleccionats sobre la participació dels clients i, quan sigui possible, els impactes aconseguits.	CaixaBank compta amb **equips de finances sostenibles i equips especialitzats** en alguns dels segments de negoci més sensibles des del punt de vista del **risc climàtic i mediambiental**, incloent-hi el sector immobiliari, hoteler, projectes d'infraestructures i energia i agricultura. Aquests equips treballen amb els clients per identificar noves operacions de negoci sostenibles i per avançar en la transició vers una economia neutra en carboni per, d'aquesta manera, contribuir al compliment del compromís *net zero* establert. En el cas dels clients corporatius i institucionals, CaixaBank té un **servei d'assessorament ASG** per ajudar els seus clients corporatius i institucionals a analitzar i establir la seva estratègia i el seu posicionament sostenible a través d'un procés d'*engagement*. Durant l'any 2022, 20 clients han rebut aquest servei. Aquest servei s'acompanya, per a tots els segments, del desenvolupament d'una oferta de **productes i serveis específics** que aportin solucions als clients per implantar pràctiques més sostenibles, tal com es descriu en l'apartat següent. Així mateix, el 2022 es va incorporar al portal web corporatiu un cercador d'ajudes, per a clients i no clients, sobre els Fons Next Generation UE. La xarxa comercial, d'altra banda, ha rebut **formació relacionada amb la inversió sostenible** i les preferències de sostenibilitat, la qual cosa els permetrà ajudar els clients a entendre la importància de les seves decisions en l'entorn i en la societat, sense que sigui incompatible amb obtenir rendibilitat i beneficis. Addicionalment, i a través de **CaixaBank Talks i altres esdeveniments** com els convocats amb les Càtedres CaixaBank i amb entitats col·laboradores, l'Entitat difon la importància, els riscos i les oportunitats vinculats a la sostenibilitat, particularment ambiental, entre els seus clients. Per al col·lectiu de clients més joves, **Imagin**, amb les seves propostes *imaginPlanet* i *imaginChangers*, desenvolupa iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social, que inclouen productes, serveis, continguts i acords. En aquest marc, el 2022 ha llançat *imaginAcademy*, un nou programa de continguts digitals per promoure els coneixements sobre finances i gestió econòmica entre els joves. Aquests continguts contribueixen a la seva **inclusió i salut financeres**. En aquest mateix àmbit, i per a **gent gran,** des del 2022 fins al 2024 es faran més de 3.000 sessions formatives presencials sobre operativa i aspectes financers. En aquest sentit, la **cultura financera** és un dels eixos a través de què CaixaBank pretén contribuir al seu objectiu d'inclusió i salut financeres. En aquest àmbit, l'entitat disposa de diverses iniciatives: per a accionistes detallistes; per a gent gran; per al públic en general i, a través del programa de voluntariat, per a persones en situació de vulnerabilitat (com a persones amb discapacitat intel·lectual). D'altra banda, i tal com es descriu en l'apartat 5.3 d'aquest annex, CaixaBank disposa d'una **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**. Aquesta política és un dels instruments que el Grup CaixaBank pren com a base per a l'*engagement* amb clients per assegurar-se que compleixin amb els criteris ASG establerts pel Grup i per contribuir a la seva adopció de pràctiques més sostenibles. Per a la seva implementació, s'analitzen aquells clients i aquelles operacions amb potencials riscos ambientals, socials i reputacionals per assegurar que compleixen amb els criteris marcats per l'entitat. En l'anàlisi, a més a més, també es considera l'estratègia de descarbonització dels clients. En cas necessari, els equips de Negoci fan activitats de diàleg actiu amb els clients per assegurar el compliment dels criteris establerts en la política. D'altra banda, tal com descriu la **Política d'implicació**, les polítiques d'inversió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management tenen en compte accions de vot actiu i diàleg actiu amb les societats cotitzades en cartera per impulsar millores ASG en la seva gestió i divulgació. Entre aquestes, hi destaquen algunes accions de diàleg col·laboratiu que s'emmarquen, entre d'altres, en la seva adhesió a *Climate Action 100+ i Advance*, en matèria de canvi climàtic i drets humans, respectivament. Durant l'any 2022 es van fer 208 diàlegs amb companyies i amb gestors externes sobre temes ASG.	**IdG.** Capítol 01. La nostra identitat. "Apartat Adhesions i aliances". Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Gestió dels riscos ASG". Capítol 05. Model de creació de valor. Apartats: > "Banca Retail" > "Banca Privada" > "Banca empreses" > "Corporate & Institutional Banking" > "AgroBank" > "Imagin" > "Inversió sostenible" Capítol 07. Persones i cultura. Apartat: "Formació contínua". Capítol 09. Societat. Apartat "Cultura financera".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

3.

Clients

Treballarem d'una manera responsable amb els nostres clients per fomentar pràctiques sostenibles i fer possible que duguin a terme activitats econòmiques que generin prosperitat tant per a les generacions actuals com les futures.

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
	3.2 Oportunitats de negoci Descrigui quines oportunitats de negoci estratègiques en relació amb l'augment dels impactes positius i la reducció dels impactes negatius ha identificat el seu banc i/o com hi ha treballat durant el període de l'informe. Proporcioni informació sobre productes i serveis existents, informació sobre productes sostenibles desenvolupats en termes de valor (USD o moneda local) i/o com a percentatge de la seva cartera, i en quins ODS o àrees d'impacte s'esforça per aconseguir un impacte positiu (per exemple, hipoteques verdes, bons climàtics o socials, inclusió financera, etc.).	L'Entitat compta amb equips especialitzats en sostenibilitat a les diverses Unitats de Negoci (com ara Banca Privada, Empreses, AgroBank, CIB, etc.) i també amb un equip de Coordinació de Negoci ASG a la Direcció de Sostenibilitat. Aquests equips lideren el desenvolupament i la comercialització de noves solucions sostenibles per maximitzar l'impacte positiu de CaixaBank i acompanyar els clients en la transició vers una economia més sostenible. En el Pla Director de Sostenibilitat s'han identificat oportunitats de negoci sostenible per als sectors més afectats per la transició sostenible. Aquests àmbits són, per a les persones jurídiques, la mobilitat, l'edificació i l'agricultura sostenibles, i també l'eficiència energètica i les energies renovables. Per als particulars, el focus de les solucions sostenibles se centra principalment en l'habitatge, la mobilitat i els productes d'inversió. En aquest context, les iniciatives de negoci sostenible pivoten sobre 4 eixos, que inclouen tots els segments de clients i aborden els diversos àmbits prioritaris: solucions d'eficiència energètica; de mobilitat sostenible; desenvolupament i comercialització d'altres productes i serveis sostenibles (transversals, que integren diferents finalitats), i impuls del negoci sostenible a partir d'eines de suport (internes i/o per a clients) i l'*engagement* amb clients. Addicionalment, CaixaBank continua oferint solucions per afavorir la inclusió financera i l'impacte social positiu a través de productes i serveis específics per a col·lectius vulnerables i de l'activitat de MicroBank, el seu banc social. Més concretament, l'actuació del 2002 s'ha centrat en: > **Inversió sostenible,** mitjançant fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi classificats en dues categories depenent del seu grau de sostenibilitat: > > Gamma Impulsa: promouen característiques ambientals i/o socials o una combinació de totes dues (es classifiquen sota l'article 8 de la Divulgació de Finances Sostenibles, SFDR per les seves sigles en anglès). > > Gamma Impacta: productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible (article 9 de l'SFDR) i que pretenen impactar en tots els ODS. > **Microfinances i altres finances amb impacte social,** amb el focus principal en l'ODS 1 i l'ODS 8. > **Finançament verd i sostenible:** > > Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat. > > Préstecs verds i socials. > > Finançament de projectes d'energies renovables. > > Finançament d'immobles energèticament eficients. > > Ecofinançament. > > Productes de consum sostenible (com ara finançament de la instal·lació de plaques solars i de punts de recàrrega, préstecs i rènting de vehicles etiqueta ECO i 0...). > **Assessorament a clients.** > **Emissió i col·locació de bons socials i ambientals.** Durant l'any 2022, la mobilització sostenible ha arribat els 23.583 milions d'euros. Així mateix, l'exposició a activitats econòmiques elegibles segons la taxonomia europea sobre el total d'actius coberts pel *Green Asset Ràtio* (GAR) és del 48,3 %. A més a més, l'entitat disposa d'altres productes i serveis amb característiques socials, com ara els comptes socials i els comptes d'inserció, per a col·lectius vulnerables; i durant el 2022 ha llançat les targetes en braille. També cal destacar una oferta específica per a ONG.	**IdG.** Capítol 04. Gestió del Risc. Apartat "Gestió dels riscos ASG". Capítol 05. Model de creació de valor. Apartats: > "Inversió sostenible" > "Negoci sostenible" Capítol 05. Societat. Apartats: > "MicroBank" > "Bons socials" > "Finances inclusives"

[10] Un procés de participació dels clients és un procés de suport als clients vers la transició dels seus models de negoci en línia amb els objectius de sostenibilitat, acompanyant-los estratègicament a través d'una varietat de canals de relació amb el client.
[11] Les activitats econòmiques sostenibles promouen la transició vers una economia baixa en carboni i més eficient i sostenible en l'ús dels recursos.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
4. **Grups d'interès** Consultarem, establirem relacions i ens associarem de manera proactiva i responsable amb els grups d'interès rellevants per assolir els objectius de la societat.	**4.1 Identificació i consulta dels grups d'interès** El seu banc té un procés per identificar i consultar regularment els grups d'interès (o grups de grups d'interès), involucrar-los i col·laborar i associar-se amb ells, als quals ha identificat com a rellevants amb relació a l'anàlisi de l'impacte i el procés d'establiment d'objectius? ☐ Sí ■ En progrés ☐ No Descrigui els grups d'interès (grups o tipus de grups d'interès) que el banc ha consultat o amb els quals ha establert relacions, col·laborat o associat per tal d'implementar aquests Principis i millorar els impactes del banc. S'ha d'incloure una descripció general d'alt nivell de com el banc ha identificat els grups d'interès rellevants, quins problemes s'han abordat, quins resultats s'han assolit i com s'han integrat en el procés de planificació de les accions.	Mentre que els Principis de Banca Responsable estan integrats, com a principis globals, en el Pla Director de Banca sostenible, **el diàleg sobre l'avenç en la seva implementació forma part del procés de diàleg actiu en matèria de sostenibilitat amb els grups d'interès.** L'objectiu de CaixaBank és múltiple: compartir amb el seu entorn les seves prioritats en matèria de sostenibilitat; conèixer les expectatives dels seus grups d'interès; influir i col·laborar amb aquests grups per avançar en sostenibilitat i obtenir retroalimentació per assegurar que les iniciatives en marxa es mantinguin com a rellevants. En aquest sentit, CaixaBank duu a terme un procés d'identificació i consulta anual dels seus principals grups d'interès, que reflecteix en l'**estudi de materialitat.** Durant l'any 2022, a més de l'engagement de clients (esmentat en l'apartat anterior), ha impulsat: > **Diàleg actiu amb el regulador, peers, ONG i altres entitats** > Participació en grups de treball de l'UNEP FI per avançar en mesurament d'impacte; inclusió financera, biodiversitat, implementació dels objectius de l'NZBA i de les recomanacions de la *Task Force on Nature-Related Financial Disclosures* (TNFD). > Signatura de la Declaració del Sector Financer sobre biodiversitat per a la COP15, impulsat per UNEP FI, convidant els líders mundials a signar un acord global en matèria de biodiversitat. > Reunions regulars amb altres organitzacions i participació en altres *think tanks* i iniciatives com el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacte Mundial, CECA, ESBG-WSBI, Forética o Seres per compartir coneixement en matèria de sostenibilitat i avançar en la seva implantació. > Impuls del mesurament d'impacte a través de la participació en iniciatives com ara *Banking for Impact*, PCAF i SpainNAB i la difusió i participació en jornades específiques. > Diàleg actiu amb les ONG més rellevants en matèria ASG. > Seguiment i participació en processos consultius d'iniciatives regulatòries en temes d'estabilitat financera i enfortiment del sector financer; finances sostenibles; innovació i digitalització; protecció al consumidor; transparència, i prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme. > Col·laboració amb la Fundació "la Caixa" i l'Observatori dels ODS per impulsar la implantació dels ODS entre les empreses espanyoles.	**IdG.** Capítol 01. La nostra identitat. Apartat "Adhesions i aliances". Capítol 02. Estratègia corporativa i materialitat. Apartats: > "Materialitat" > "Entorn regulatori" Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Inversió sostenible". Capítol 06. Clients. Apartat "Diàleg amb clients". Capítol 07. Persones i cultura. Apartat "Diàleg amb empleats". Capítol 08. Accionistes i inversors. Apartat "Diàleg amb accionistes i inversors". Capítol 09. Societat. Apartat "Diàleg amb la societat".

[12] *Com ara reguladors, inversors, governs, proveïdors, consumidors i clients, acadèmics, institucions de la societat civil, comunitats, representants de la població indígena i organitzacions sense finalitats de lucre*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
		> **Diàleg amb emissors, analistes i inversors; empleats i empleades i societat en general**: > Participació en reunions en matèria d'ASG amb inversors institucionals per compartir les prioritats i conèixer les seves expectatives, així com amb els principals analistes de sostenibilitat. > Assistència al Comitè Consultiu d'accionistes i participació en jornades i accions formatives específiques en matèria de sostenibilitat. > Processos d'*engagement* en matèria ASG amb emissors per part de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management. > Participació en actes i jornades com a ponents per difondre la importància de la sostenibilitat, els ODS i els objectius de l'Acord de París. > Publicacions i activitats de divulgació de la Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i impacte social amb IESE, la Càtedra CaixaBank d'Economia Sostenible amb la Universitat de Comillas i la Càtedra AgroBank de Qualitat i Innovació en el sector agroalimentari amb la Universitat de Lleida. > Curs obligatori sobre sostenibilitat per a la plantilla de CaixaBank i publicació regular de notícies relacionades a la intranet corporativa, amb un apartat específic. > Consideració, des del 2020, de certificacions i criteris en matèria de sostenibilitat en el procés de registre-homologació de proveïdors.	



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
5. Governança i Cultura Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.	**5.1 Estructura de governança per a la implementació dels Principis** El seu banc té una estructura de governança que incorpori els PBR? ■ Sí ☐ En progrés ☐ No Descrigui les estructures, polítiques i procediments de governança rellevants que el banc té implementats o que pretén implementar per gestionar (potencials) impactes significatius positius i negatius i donar suport a la implementació efectiva dels Principis. Això inclou informació sobre > quin comitè té la responsabilitat sobre l'estratègia de sostenibilitat, i també sobre l'aprovació i el seguiment dels objectius (inclosa la informació sobre el nivell més alt de governança al qual estan subjectes els PBR), > detalls sobre la presidència del comitè i el procés i la freqüència perquè la junta supervisi la implementació dels PBR (incloses les accions correctores en cas de no assolir-se objectius o fites, o de detecció d'impactes negatius inesperats) i > pràctiques retributives vinculades a objectius de sostenibilitat.	A CaixaBank, la definició, el seguiment i el monitoratge del compliment dels Principis de Banca Responsable correspon als òrgans de govern i comitès derivats que defineix l'Entitat. Més concretament, al **Comitè de Sostenibilitat**, un comitè de primer nivell amb participació de les àrees i filials clau en matèria de sostenibilitat i que reporta al **Comitè de Direcció, al Comitè Global del Risc, a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat i al Consell d'Administració**. Aquest comitè es reuneix amb una freqüència mensual mínima i està presidit per un membre del Comitè de Direcció, el Director de Sostenibilitat. Amb caràcter també mensual s'informa el Comitè de Direcció dels assumptes tractats en el Comitè de Sostenibilitat. La **Direcció de Sostenibilitat** és la direcció encarregada de coordinar la definició, l'actualització i el seguiment de l'estratègia en matèria de sostenibilitat del Grup, incloent-hi la implementació d'aquests Principis. Amb aquest objectiu, i per coordinar i monitorar la implantació del Pla Director de Sostenibilitat, s'ha constituït un grup de treball setmanal intern de seguiment del Pla en què participa tota la Direcció de Sostenibilitat. Addicionalment, el Comitè de Sostenibilitat revisa el grau d'avançament en la implantació del Pla Director de forma mensual i també revisa els KPI de primer nivell amb una freqüència trimestral. Amb caràcter semestral, s'informa la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat sobre el grau d'avançament i punt de situació del Pla Director (el 2022, primer any d'implementació del Pla Director, es va informar durant el quart trimestre la Comissió i el CdA). Els membres dels Comitès i/o de les Comissions poden requerir, si ho consideren oportú, l'establiment de noves accions en cas que no s'assoleixin els objectius previstos o que s'identifiquin noves àrees d'atenció prioritària. D'altra banda, la **Comissió de Riscos** del Consell d'Administració és la responsable, entre altres funcions, de proposar al Consell la política de riscos del Grup i examinar els processos d'informació i control de riscos de Grup. Així, doncs, aquesta Comissió revisa de manera periòdica temes relacionats amb la gestió dels riscos de sostenibilitat i relacionats amb el clima. El 2022, es van elevar set temes perquè la Comissió en tingués coneixement i els tingués en consideració. Addicionalment, hi ha altres comitès i òrgans amb responsabilitat sobre determinades matèries transversals i que cerquen incrementar els impactes positius i evitar, mitigar o reduir els impactes negatius de l'activitat. Entre aquests, destaquen el Comitè de Diversitat, el Comitè de Transparència i el Comitè de Producte. El 2022, amb l'objectiu d'alinear la retribució variable amb els objectius de sostenibilitat i bon govern corporatiu, s'ha incrementat el pes de les mètriques vinculades a factors ASG-Criteris Ambientals, Socials i de Bon Govern (com ara Sostenibilitat, Qualitat i Conducta i Compliment) en els esquemes de retribució variable, tant anualment com a llarg termini. S'ha aplicat a Consellers Executius, a l'Alta Direcció i als empleats dels Serveis Corporatius. La sostenibilitat, concretament, està associada a la mobilització de finances sostenibles i mesura la nova producció de finances sostenibles.	**IdG.** Capítol 03. Govern corporatiu Apartats: > "Govern corporatiu (Remuneració)". > "Govern de la sostenibilitat". Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització transparent i responsable".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
5. Governança i Cultura Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.	**5.2 Promoció d'una cultura de banca responsable:** Descrigui les iniciatives i mesures del seu banc per fomentar una cultura de banca responsable entre els seus empleats (per exemple, desenvolupament de capacitats, formació online, capacitacions en sostenibilitat per a llocs d'atenció al client, inclusió en estructures de remuneració i gestió de l'acompliment i comunicació de lideratge, entre d'altres).	En matèria de cultura i formació, CaixaBank té un programa de cultura corporativa, "Som CaixaBank", per enfortir els principis i valors corporatius, incloent-hi el compromís social i l'impuls d'accions amb impacte positiu en les persones i la societat; la proximitat; la responsabilitat i l'exigència, i l'honestedat i la transparència. Així mateix, i través de CaixaBank Campus, s'ha desenvolupat un model pedagògic basat en formació obligatòria; recomanada i autoformació voluntària. Addicionalment, i amb l'objectiu de contribuir a la consecució dels objectius del Pla, s'ha definit un **pla formatiu** continuat per a tota l'Entitat en matèria de sostenibilitat. Aquest Pla té en compte itineraris formatius específics per a col·lectius amb necessitats particulars en matèria de sostenibilitat i també materials voluntaris per a l'autoformació. Així mateix, cal destacar: > Formació obligatòria en temes regulatoris, vinculada a la remuneració variable, amb un curs sobre comercialització responsable. > Una altra formació obligatòria, vinculada a la normativa MiFID II per a més de 30.000 empleats. > Formació en inversions sostenibles per a tot el col·lectiu de gestors de Banca Privada i Banca Premier. > Nova formació d'aprofundiment en matèria de sostenibilitat, que continuarà el 2023. > Sessions formatives voluntàries sobre riscos i tendències sectorials en sostenibilitat. > L'escola de Sostenibilitat, amb mòduls d'autoformació sobre temes com ara el canvi climàtic, les finances sostenibles, els drets humans o la inversió socialment responsable. Pel que fa a la **remuneració**, s'hi ha inclòs una nova mètrica vinculada al compliment d'un dels KPI de sostenibilitat de primer nivell, que s'ha aplicat a l'esquema de remuneració variable anual dels empleats dels Serveis Corporatius. Addicionalment, els equips directament relacionats amb la implantació del Pla Director de sostenibilitat, tant de la Direcció de Sostenibilitat com d'altres direccions del Grup (de Negoci, Riscos i transversals), tenen objectius específics en sostenibilitat relacionats amb el seu àmbit d'actuació.	**IdG.** Capítol 06. Clients. Apartat "Comercialització transparent i responsable". Capítol 07. Persones i cultura. Apartat "Desenvolupament professional i compensació".

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
5. Governança i Cultura Implementarem el nostre compromís amb aquests Principis mitjançant una governança eficaç i una cultura de banca responsable.	**5.3 Polítiques i processos de diligència deguda** El seu banc disposa de polítiques que abordin els riscos ambientals i socials dins la seva cartera? [13] Descrigui-les. Descrigui quins processos de diligència deguda aplica el seu banc per identificar i gestionar els riscos ambientals i socials associats amb la seva cartera. Això pot incloure aspectes com ara la identificació de riscos significatius o destacats, la mitigació dels riscos ambientals i socials i la definició de plans d'acció, el seguiment i la presentació d'informes sobre els riscos i qualsevol mecanisme de queixa existent, a més de les estructures de governança de què disposa per supervisar aquests riscos.	CaixaBank, tal com s'ha esmentat en apartats anteriors, ha dut a terme **un estudi de la materialitat dels riscos de sostenibilitat** com a base per a un desplegament proporcionat dels processos de gestió dels riscos ASG. En aquest sentit, el Consell d'Administració de CaixaBank és responsable d'implantar un marc de govern del risc d'acord amb el nivell de propensió al risc del Grup. Aquest marc inclou la definició de responsabilitats per a les funcions de presa, gestió i control de riscos. En aquest sentit, i amb l'objectiu de gestionar i minimitzar els principals riscos identificats, ha definit una **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG** que estableix el govern i la gestió dels riscos de sostenibilitat i regula la relació amb empreses i el finançament d'operacions, sobretot en els sectors més exposats, com ara l'energia, la mineria, les infraestructures, l'agricultura i la defensa. Aquesta política estableix exclusions generals i sectorials vinculades a activitats que puguin tenir un impacte advers significatiu en els drets humans, el medi ambient i el clima. El perímetre de la política afecta l'admissió de nous préstecs i garanties, la compra de renda fixa i variable i la inversió en empreses a través de la cartera de participades. En aquest procés d'anàlisi, segons apliqui, també es revisen les qüestions relatives a la categorització i el compliment dels Principis de l'Equador. Addicionalment, i pel que fa als **serveis d'assessorament en matèria d'inversió i gestió discrecional de carteres i d'altres productes**, CaixaBank té en compte criteris ASG en el procés d'anàlisi de les inversions, a més dels criteris financers i de risc tradicionals. La integració d'aquests factors de sostenibilitat compleix amb el Marc corporatiu per a la integració dels riscos ASG en la prestació de serveis d'inversió i en la gestió d'actius. Les gestores d'actius, CaixaBank AM i VidaCaixa, per la seva banda, tenen els seus propis procediments de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG, que segueixen la Política corporativa i adapten allò que s'hi estableix a les seves especificitats. A més a més, han establert les seves **Polítiques d'Implicació** per a la participació en les decisions de les companyies i els emissors en què inverteixen, tenint en compte criteris ambientals, socials i de governança. En l'apartat de Sostenibilitat de l'Informe de Gestió, l'Informe Climàtic i la Declaració de Principals Incidències Adverses, CaixaBank fa públic el grau d'avançament en la implantació d'aquestes polítiques i d'aquests criteris. D'acord amb els **Principis de Drets Humans de CaixaBank**, l'Entitat analitza periòdicament els assumptes de drets humans relatius a la seva activitat i disposa de **processos de deguda diligència** per valorar el risc d'incompliment, a partir dels quals proposa mesures de prevenció o remei dels impactes negatius i mesures per maximitzar els impactes positius. Pel que fa als mecanismes de queixes i consultes, CaixaBank té un Canal de consultes i un Canal de denúncies relatius al Codi ètic i principis d'actuació, la Política Anticorrupció i altres polítiques responsables, a disposició de Consellers, empleats, personal d'ETT, agents i a CaixaBank i les societats del Grup amb accés a aquest Canal. Per a clients i altres grups d'interès, el servei de *Contact Center* gestiona consultes, peticions, suggeriments i incidències, incloent-hi les relatives a sostenibilitat, a través dels canals habilitats per l'entitat: telèfon, WhatsApp, formulari web, correu electrònic, correu postal, xat, Twitter i comentaris Apps. D'altra banda, el Servei d'Atenció al Client s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients.	**IdG.** Capítol 03. Govern i gestió del risc. Apartats: > "Governança de la Sostenibilitat". > "Comportament ètic i responsable". Capítol 04. Gestió del risc. Apartat "Gestió dels riscos de sostenibilitat". Capítol 05. Model de creació de valor. Apartat "Inversió sostenible".

[13] *Exemples aplicables de tipus de pòlisses: polítiques d'exclusió per a determinats sectors/activitats; polítiques de desforestació zero; polítiques de tolerància zero; polítiques relacionades amb el gènere; polítiques de diligència deguda social; polítiques de participació dels grups d'interès; polítiques de protecció de denunciants, etc., o qualsevol directriu nacional aplicable relacionada amb els riscos socials.*

01 La nostra identitat

02 Estratègia corporativa i materialitat

03 Govern corporatiu

04 Gestió del risc

05 Model de creació de valor

06 Clients

07 Persones i cultura

08 Accionistes i inversors

09 Societat

10 Medi ambient i clima

11 EINF

12 Glossari i estructura del Grup

13 Annexos

Resum de l'autoavaluació

El director executiu o altres càrrecs executius supervisen regularment la implementació dels Principis a través del sistema de governança del banc?

■ Sí ☐ No

El sistema de governança implica estructures per supervisar la implementació dels PBR (per exemple, inclou l'anàlisi de l'impacte i establiment d'objectius, accions per assolir aquests objectius i processos d'accions correctives en cas que no s'assoleixin objectius o fites o que s'hi detectin impactes negatius inesperats)?

■ Sí ☐ No

El seu banc disposa de mesures per promoure una cultura de sostenibilitat entre els empleats (tal com es descriu en 5.2)?

■ Sí ☐ En progrés ☐ No



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
6. Transparència i Responsabilitat Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte dels nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.	**6.1 Ratificació** Aquesta informació divulgada públicament sobre els seus compromisos amb els PBR ha estat ratificada per un ratificador independent? ■ Sí ☐ Parcialment ☐ No Si escau, incloeu l'enllaç o la descripció de la declaració de ratificació.	Les seccions 2.1, 2.2, 2.3 i 5.1 d'aquesta taula han estat revisades sota l'assegurament limitat per part de Pwc d'acord amb la UNEP FI *Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking*, en el marc de la verificació de l'Estat d'Informació No Financera de l'Informe de Gestió Consolidat 2022 del Grup CaixaBank.	**IdG.** Capítol 13. Annexos. Informe de verificació independent.
	6.2 Informes en altres marcs El seu banc divulga informació de sostenibilitat en algun dels estàndards i marcs enumerats a continuació? ■ GRI ■ SASB ■ CDP ☐ Normes de divulgació de la sostenibilitat de les NIIF (per publicar) ■ TCFD ■ Altres: Principis de l'Equador, Pacte Mundial de Nacions Unides i Reglament sobre la divulgació d'informació relativa a la sostenibilitat en el sector financer.	Aquest informe de Gestió inclou la informació que dona resposta a aquests estàndards segons el format requerit per aquests, tant en el cos principal de l'informe com, quan així es requereix, en els documents annexos.	**IdG.** Capítol 11. EINF.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
6. Transparència i Responsabilitat Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte dels nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.	**6.3 Perspectiva** Quins són els pròxims passos que emprendrà el seu banc en els 12 mesos següents (en particular, en l'anàlisi de l'impacte [14], l'establiment d'objectius [15] i l'estructura de governança per implementar els PBR)? Descriure-ho breument.	En el pròxim exercici, es continuarà amb el desplegament del Pla Director de Sostenibilitat i les línies d'acció que inclou el manteniment del focus en la descarbonització i la transició sostenible; l'impacte social positiu i la inclusió financera, i la cultura responsable i la bona governança. A més a més, aquest focus inclou l'*engagement* amb clients, emissors, empleats i altres grups d'interès. En el marc d'aquest Pla, i pel que fa al **mesurament d'impacte**, tot i que encara no serà de compliment obligat, s'avançarà en l'aplicació del doble enfocament de materialitat requerida en la Directiva relativa a la presentació d'informació sobre sostenibilitat per part de les empreses o CSRD, per les seves sigles en anglès (aplicable a partir del 2025). També es durà a terme un nou pilot de **mesurament del compte de guanys i pèrdues ampliat**, amb un focus especial en l'anàlisi d'externalitats ambientals i socials de la cartera creditícia de CaixaBank. Així mateix, durant l'exercici 2023 es durà a terme un nou procés de diligència deguda en matèria de **Drets Humans**, tal com es té en compte en els Principis de Drets Humans de CaixaBank. Quant als **col·lectius de clientes vulnerables**, es continuarà amb la definició del mapa de riscos (descrit en l'apartat 2.1 a) d'aquest annex) que permeti identificar els col·lectius de clients que per les seves circumstàncies personals, socials o econòmiques poden ser potencialment vulnerables i també les mesures correctores existents i que cal establir o reforçar. També es continuarà avançant en matèria de **biodiversitat**, amb una perspectiva múltiple, que inclou la gestió de riscos; el suport a projectes amb petjada positiva en la biodiversitat i els ecosistemes, i el mesurament dels impactes, a més de la participació en grups de treball en aquest àmbit. Pel que fa a la governança interna, continuarà el desplegament del **projecte de la dada**, que reforça la governança i la rendició de comptes. En aquest sentit, s'avançarà en l'ampliació de la disponibilitat de dades ASG (amb ús regulatori, per a *reporting*, etc.) i també el perímetre d'entitats del Grup incloses, a més del quadre de comandament de sostenibilitat. Aquestes iniciatives reforçaran l'anàlisi dels principals impactes positius i negatius relacionats amb CaixaBank i seran la base per al potencial establiment de nous objectius i/o línies d'acció. En aquest sentit, pel que fa a nous compromisos públics, i d'acord amb el compromís NZBA, CaixaBank (incloent-hi també BPI) establirà i publicarà nous objectius de descarbonització sectorials i les palanques per assolir-los. Així mateix, es continuarà avançant amb relació a l'anàlisi de la materialitat de riscos ASG. Així mateix, VidaCaixa també establirà les seves prioritats, vinculades a la seva adhesió a la *Net Zero Asset Owners Alliance* el 2022	

[14] Per exemple, traçar plans per augmentar l'abast, incloent-hi àrees que encara no s'han cobert, o passos previstos en termes de composició de la cartera, context i mesurament de l'acompliment.
[15] Per exemple, traçar plans per al mesurament de la base de referència, desenvolupar objectius per a (més) àrees d'impacte, establir objectius provisionals, desenvolupar plans d'acció, etc.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Principis de Banca Responsable	Requisits d'Informes i Avaluació	Resum d'alt nivell de la resposta del banc	Referència(es) i enllaç(os) a les respostes i informació rellevant completes del banc
6. Transparència i Responsabilitat Revisarem periòdicament la nostra implementació individual i col·lectiva d'aquests Principis i serem transparents i responsables respecte dels nostres impactes positius i negatius i la nostra contribució als objectius de la societat.	**6.4 Desafiaments** A continuació s'inclou una breu secció per conèixer els possibles desafiaments als quals s'enfronta el seu banc respecte de la implementació dels Principis de Banca Responsable. Els seus comentaris seran útils per contextualitzar el progrés col·lectiu dels bancs signataris dels PBR. Quins desafiaments ha prioritzat per abordar-los en implementar els Principis de Banca Responsable? Triï els que consideri els **tres desafiaments principals** que el seu banc ha prioritzat abordar en els últims 12 mesos (pregunta opcional). Si vol, pot donar més detalls sobre els desafiaments i com els està abordant: ☐ Incorporar la supervisió dels PBR en la governança ☐ Guanyar impuls en el banc o mantenir-lo ☐ Començar: per on començar i en què centrar-se al principi ■ Fer una anàlisi d'impacte ☐ Avaluar els impactes ambientals i socials negatius ☐ Triar la metodologia o metodologies correctes de mesurament de l'acompliment ■ Establir objectius ☐ Participació dels clients ☐ Participació dels grups d'interès ■ Disponibilitat de dades ☐ Qualitat de les dades ☐ Accés a recursos ☐ Informes ☐ Garantia ☐ Prioritzar accions internament ☐ Altres: ...	La manca de dades ASG (particularment de clients i emissors) que siguin, a més, homogènies i robustes (és a dir, de qualitat) és un repte per avançar en el mesurament i la posterior gestió de riscos i oportunitats en sostenibilitat i la definició d'objectius. Per fer-ho, CaixaBank ha posat en marxa un projecte de la dada, descrit en els apartats anteriors. A més a més, participa en iniciatives com ara TCFD i en consultes regulatòries per donar suport a aquelles mesures que suposin un augment de la transparència en matèria de sostenibilitat. Fer una anàlisi d'impacte, avaluant els potencials impactes positius i negatius vinculats a l'activitat, és complex atesa la manca de metodologies compartides i l'escassetat de dades. S'ha avançat molt en matèria climàtica i és essencial avançar també en altres aspectes dins l'àmbit mediambiental i també social. Per avançar en aquesta matèria, CaixaBank participa en diversos grups de treball amb altres institucions financeres i també experts i l'acadèmia per contribuir al desenvolupament de metodologies de mesurament robustes, compartides i acceptades i que facilitin el mesurament, la gestió, la definició d'objectius i el reporting. En aquesta línia, CaixaBank participa en *Banking for Impact* amb l'objectiu de contribuir a establir metodologies compartides de mesurament d'impacte. També forma part de PCAF, per mesurar la petjada de carboni de la cartera; i en grups de treball relacionats amb la biodiversitat i la inclusió financera. El marcatge de nous objectius està directament relacionat amb la disponibilitat de dades i el mesurament de l'impacte de l'activitat del banc. Pel que fa al clima, CaixaBank publicarà nous objectius relacionats amb la seva adhesió a la *Net Zero Banking Alliance*, un procés d'alta complexitat derivat de l'ús d'escenaris i models de mesurament específics.	

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Objectius de Desenvolupament Sostenible

CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social **contribueix a tots els ODS** amb la seva estratègica, activitat, aliances i la seva acció social.

CaixaBank és Soci Signatari de la Xarxa Espanyola del **Pacte Mundial de les Nacions Unides** des de 2005.

L'Entitat integra els 17 ODS de les Nacions Unides al seu Pla Estratègic i al Pla de Banca Sostenible, a més de contribuir de manera transversal a tots els objectius, i de manera coherent amb el seu compromís amb els Principis de Banca Responsable que impulsa l'UNEPFI.

CaixaBank manté una **Aliança Estratègica amb la Fundació "la Caixa"**, el seu accionista de referència.



Prioritaris ODS interrelacionats



>CONTRIBUCIÓ DEL GRUP CAIXABANK ALS ODS

CaixaBank centra seu perímetre d'acció amb més intensitat en 4 ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'entitat:

Contribuir al benestar financer dels seus clientes i al progrés de tota la societat.

Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb la resta dels ODS, i CaixaBank contribueix a tots gràcies al seu caràcter transversal.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>CONTRIBUCIÓ AL PROGRÉS I BENESTAR DELS COL·LECTIUS MÉS VULNERABLES MITJANÇANT L'ACCÉS ALS SERVEIS FINANCERS, ACCIONS SOCIALS I UNA POLÍTICA ACTIVA D'HABITATGE

1 FI DE LA POBRESA

- Microcrèdits i altres finances amb impacte social.
- Productes bancaris per a col·lectius vulnerables.
- Capil·laritat.
- Projectes d'Acció social i Aliances Solidàries.
- AgroBank.
- Política Activa d'Habitatges.
- Bons socials.
- Adhesió al *Commitment to Financial Health and Inclusiom* de l'UNEPFI.
- Fons d'inversió i plans de pensions d'impacte (Gamma SI, Solucions d'impacte).

2 FAM ZERO

- Microcrèdits familiar.
- Ecopréstecs sector agrari.
- Acció social amb la Fundació "la Caixa".
- Cap llar sense aliments.
- Programa de suport als refugiats Ucraïnesos.

3 SALUT I BENESTAR

- Préstecs salut i benestar.
- Programa Som Saludable (equip CaixaBank).
- Escola de Rendiment Sostenible.
- Col·laboració amb GAVI, *the Vaccine Alliance*.

4 EDUCACIÓ DE QUALITAT

- Pla de Cultura Financera.
- Programa Aula per a accionistes.
- Càtedres[1].
- CaixaBank *Research*.
- CaixaBank *Talks*.
- Escola de Sostenibilitat per a empleats.
- CaixaBank Dualiza per la Formació Dual.

10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

- Microcrèdits i altres finances amb impacte social.
- Productes bancaris per a col·lectius vulnerables.
- Acció social amb la Fundació "la Caixa".
- Política activa d'habitatge i programa Impulsa.
- Pla de Cultura Financera.
- Signatura del Codi de Bones Pràctiques al mercat. hipotecari.
- Compromís amb el col·lectiu sènior.

[1] *Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social de l'IESE, Càtedra AgroBank Qualitat i innovació en el sector agroalimentari.*

>IMPULS DE L'ACTIVITAT ECONÒMICA QUE PROMOU LA INVERSIÓ EN INNOVACIÓ, L'EMPRENEDORIA, I EL CREIXEMENT DE LES MICROEMPRESES I PIMES

8 TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMI

- Finançament a empreses i autònoms.
- Microcrèdits negocis.
- Inversió en R+D.
- Creació de llocs de treball.
- Bons Socials.

5 IGUALTAT DE GÈNERE

- Pla d'Igualtat.
- Programa *Wengage* de diversitat.
- Adhesió als Women Empowerment Principles de les Nacions Unides.
- Premis Dona Empresària CaixaBank i BPI i premis *WONNOW* (dones a STEM, amb Microsoft).
- Suport a les principals associacions de dones[1].
- Adhesió a Aliança STEAM "Nenes en peu de ciència" del Ministeri d'Educació i FP.
- Nou comitè assessor de diversitat.

9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA

- Suport a *Start-ups* (DayOne)[2].
- Finançament a empreses amb impacte social.
- Inversió en R+D.
- Seguretat de la informació.
- Pla de digitalització.
- Agent impulsor dels fons europeus *Next Generation*.

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

- Capil·laritat.
- Política activa d'habitatges.
- Adhesió a UNWTO[3].
- *Real Estate & Homes*.
- *Hotels & Tourism*.

[1] *Igualtat a l'empresa, Xàrter de Diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con.*

[2] *Xarxa especialitzada i serveis per a start-ups i scale-ups.*

[3] *United Nations World Tourism Organisation.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>ADOPCIÓ D'UN MODEL DE BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE BASAT EN UNA GESTIÓ SOSTENIBLE I EFICIENT DELS RECURSOS NATURALS

12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

- Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- Mobilització de finances sostenibles.
- Gamma SI, solucions d'impacte (productes d'inversió i assegurances).
- Polítiques d'ètica i integritat.
- Deguda diligència en Drets Humans.
- Adhesió als Principis de Banca Responsable de UNEPFI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative*).
- Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI *(Principles for Responsible Investment).*
- *Certificació BCorp Imagin*
- *Informes de report verificats per un tercer.*

6 AIGUA NETA I SANEJAMENT

- AgroBank.
- Marc d'emissió de bons ODS.

7 ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT

- Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- Finançament d'energies renovables.
- Reducció consum energia.
- Consum d'energia d'origen renovable.
- Bons verds.
- Adhesió a l'*European Clean Hydrogen Alliance.*

13 ACCIÓ PEL CLIMA

- Adhesió a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- Membre del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd).
- Signants dels Principis de l'Equador.
- Consum d'energia renovable.
- Compensació del 100 % de les emissions de CO_2 operatives.
- Finançament d'energies renovables i altres solucions mediambientals.
- Adhesió a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera (PCAF).
- Adhesió als Principis d'Assegurament Sostenible (PSI) de VidaCaixa.
- Informe climàtic.
- Establiment d'objectius de descarbonització de la cartera finançada.

14 VIDA SUBMARINA

- AgroBank.
- Adhesió als Principis de Posidó.

15 VIDA D'ECOSISTEMES TERRESTRES

- Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials.
- Declaració sobre biodiversitat que promou l'ONU a la COP15.
- Incorporació al *Taskforce on nature related financial Disclousures* (TNFD).

16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES

- Polítiques d'ètica i integritat i certificacions externes en *Compliance.*
- Diligència deguda i avaluació en DH.
- Seguretat de la informació.
- Adhesió a Autocontrol.
- Declaració de PIAS (Declaració Principals Incidències Adverses de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat).
- Certificació en Bon Govern Corporatiu per AENOR.

>CONTRIBUCIÓ A TOTS ELS ODS AMB PROGRAMES PROPIS I AMB ALIANCES

17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS

- Aliances relacionades directament amb els ODS.

↗ Per a més detalls, consulteu l'apartat «Adhesions i aliances».

Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i la participació activa en programes clau com Incorpora, i la GAVI *Alliance.*

Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Sostenibilitat de l'ESADE amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa".

Organisme encarregat de promoure els 10 Principis de les Nacions Unides. Soci *Signatory* de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de 2005.





12 Glossari i estructura del Grup

- Criteris i abast de l'informe _PÀG. 445
- Informació no financera _ PÀG. 446
- Informació financera _ PÀG. 450
- Estructura del Grup _ PÀG. 459

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Criteris i abast de l'informe

El contingut d'aquest informe respon als assumptes materials per al Grup CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de Materialitat 2022, així com als requeriments de la Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat, i inclou la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup i l'impacte de la seva activitat sobre qüestions mediambientals, socials i relatives al personal respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:

- ***Global Reporting Initiative* (GRI)** en la seva versió *GRI Standards*. S'han aplicat els criteris i principis per a la definició del contingut i qualitat de l'informe definits per aquesta guia.
- ***Sustainability Accounting Standards Board* (SASB),** en el seu estàndard sectorial per a bancs comercials. Incorporant la seva anàlisi de materialitat i donant resposta a les mètriques particulars associades.
- ***Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD)**, seguint les seves recomanacions de reporting pel que fa als detalls de governança, estratègia, objectius i mètriques relacionats amb el risc de canvi climàtic.
- **Marc de *l'International Integrated Reporting Council* (IIRC),** amb la integració de l'enfocament estratègic i l'orientació futura, la connectivitat de la informació, la capacitat de resposta cap als grups d'interès, la materialitat, la concisió, la fiabilitat, l'exhaustivitat, la consistència i la comparabilitat.
- **Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** que marca l'Agenda 2030.
- **Guia d'Elaboració de l'Informe de Gestió de les Entitats Cotitzades de la CNMV.**

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que integren el Grup CaixaBank. Quan els indicadors esmentats es refereixin no al Grup, sinó a una part d'aquest, s'especificarà explícitament. La informació que respon a GRI, SASB, la Llei 11/2018, d'Informació No Financera, i UNEPFI l'ha comprovat un expert independent seguint l'estàndard ISAE 3000.

>PRINCIPIS PER A LA DEFINICIÓ DEL CONTINGUT DE L'INFORME

- Inclusió dels grups d'interès
- Context
- Materialitat
- Exhaustivitat

>PRINCIPIS PER A LA QUALITAT DE L'INFORME

- Precisió
- Equilibri
- Claredat
- Comparabilitat
- Fiabilitat
- Puntualitat

>ACTUALITZACIÓ DEL CRITERI PER AL CÀLCUL DE REMUNERACIONS I BRETXA SALARIAL

S'ha dut a terme un *benchmarking* amb els principals *peers* de la informació pública associada a salaris mitjans (IARC, Informe de Gestió) i s'observa heterogeneïtat de criteris, alguns incorporen els beneficis socials, complements extrasalarials o el concepte de salari emocional. A causa d'aquesta comparativa i que el model de retribució del Grup CaixaBank presenta una característica diferencial pel que fa als beneficis socials que es disposen (amb especial menció a les aportacions al Fons de Pensions), s'ha revisat el criteri dels conceptes per incloure-hi: s'hi han incorporat els beneficis socials (aportacions d'estalvi i de risc al Fons de Pensions, ajudes econòmiques d'estudis per als empleats i els seus fills/es, pòlissa sanitària) i altres complements extrasalarials (compensació de dietes, rènting de vehicles, etc.).



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Informació no financera

A continuació es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la **informació no financera que es presenten a l'informe de gestió consolidat.**

_Quotes de mercat (%) – En data desembre 2022, si no s'especifica un altre període

_Espanya

- **Quota de mercat en crèdit a llars i empreses:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta del crèdit a societats no financeres residents.
- **Quota de penetració de clients particulars a Espanya:** percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de 18 anys bancaritzades i residents en poblacions de més de 2.000 habitants. Font: FRS *Inmark*.
- **Quota de mercat en facturació de TPV's:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).
- **Quota de mercat estalvi a llarg termini:** Inclou fons d'inversió (incloent-hi SICAV i carteres gestionades), plans de pensions i assegurances d'estalvi.



_Portugal

- **Quota de mercat en crèdit al consum:** contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banco de Portugal. Font: *Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário.*
- **Quota de mercat en dipòsits a llars i empreses:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal, *Estatísticas Monetárias e Financeiras*).
- **Quota de mercat en fons d'inversió:** font: APFIPP (Associação Portuguesa de *Fundos de Investimento Pensões e Património*) - *Fundos de Investimento Mobiliários.*
- **Quota de mercat en crèdit hipotecari:** total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi el crèdit titulitzat (mercat estimat). Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal, *Estatísticas Monetárias e Financeiras*).
- **Quota de mercat en nòmines domiciliades:** nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font: INE (*Institut Nacional d'Estadística*).
- **Quota de mercat en assegurances:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (*Associação Portuguesa de Seguradores*).

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Generals

- **Aportació al Producte Interior Brut (%):** l'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el valor afegit brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i d'altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclòs el de participacions) es multiplica pel multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure-hi l'aportació indirecta. Font: CaixaBank *Research*.
- **Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers**: quocient entre exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contenir una barreja de generació d'energia que inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD.
- **Percentatge de ciutadans que tenen una oficina al seu municipi:** percentatge de població a Espanya al municipi de la qual hi ha una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o finestreta dependent).
- **Clients digitals:** clients persones físiques a Espanya amb algun accés a la banca en línia de CaixaBank en els últims 6 mesos.
- **Client:** qualsevol persona física o jurídica amb posició global igual o superior a 5 € a l'Entitat que hagi fet com a mínim dos moviments no automàtics dins els últims dos mesos.
- **Clients vinculats:** clients persona física a Espanya amb 3 o més famílies de productes.
- **Free Float de gestió (%):** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.
- **Inversió (context model de negoci):** saldo de crèdits gestionats, excloent-ne inversions a comissió, actius adjudicats i efectiu.
- **Inversió en desenvolupament i tecnologia:** import total invertit en conceptes identificats com a tecnologia i informàtica, tenint en compte tant la despesa corrent com els elements activables. S'hi inclouen, entre d'altres, el manteniment de la infraestructura i el software, els projectes de desenvolupament (canals digitals, ciberseguretat, desenvolupament de negoci, regulatoris), les telecomunicacions, l'adquisició d'equips i software, les llicències i els drets d'ús.
- **Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors:** indicador calculat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el % d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Comptabilitat Nacional i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) d'ambdós països amb dades del quart trimestre. Font: CaixaBank *Research*.
- **Oficines:** nombre total de centres. Inclou les oficines retail i resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc no s'hi inclouen les sucursals i les oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.
- **Oficina accessible:** una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi i orientar-s'hi; identificar, entendre i fer ús dels serveis i els equipaments disponibles, i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint la normativa vigent.
- ***Ofibusos:*** oficines mòbils que donen servei a diversos municipis mitjançant rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visiten les localitats a les quals presten servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'entitat pels sectors agrícola i ramader.
- **Proveïdor actiu:** es defineix com a proveïdor actiu. Els proveïdors que compleixen amb algun dels punts següents:
  - Té algun contracte actiu a Ariba en data d'acord en els últims 3 anys.
  - Ha facturat l'any actual o anterior.
  - Ha participat en alguna negociació en els últims 12 mesos.
- **Recursos i valors gestionats (context model negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

_Experiència client i qualitat

- **Índex d'Experiència del Client (IE-IEX):** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala del 0 al 100, a cadascun dels negocis.
- ***Net Promoter Score* (NPS):** mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Recursos Humans

- **Accidents de treball (nombre):** nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral que hi ha hagut a l'empresa durant tot l'exercici.
- **Accident greu:** les lesions que presenten un risc d'ocasionar la mort o puguin ocasionar unes seqüeles que suposin una incapacitat permanent per a la seva professió habitual (IP Parcial o IP Total).
- **Bretxa Salarial (%):** quocient del coeficient que calcula l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants —edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional—) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra les funcions (grups homogenis) de menys de 50 observacions (persones) a CaixaBank, S.A. perquè no hi ha prou mostra per inferir-ne conclusions sòlides, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les filials per la pèrdua de poder predictiu del model.
- **Treballadors amb discapacitat (nombre):** empleats que treballen a l'Entitat i que tenen un grau reconegut de discapacitat del 33% o superior.
- **Hores d'absentisme gestionable:** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident).
- **Hores de formació per empleat:** total d'hores de formació de tota la plantilla durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- **Inversió en formació per empleat (€):** inversió total en formació de l'exercici dividit per la plantilla mitjana.
- **Índex d'absentisme gestionable (%):** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident) sobre el total d'hores laborables.
- **Índex de freqüència d'accidents (Índex d'Accidentabilitat):** quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre de total d'hores treballades, multiplicat per 10 i elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure-hi els accidents in itinere, ja que s'han produït fora de l'horari laboral, i es computen totes les hores reals de treball, descomptant qualsevol absència a la feina per permisos, vacances i baixes per malaltia o accident.
- **Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada calculada per a Caixabank, S.A.
- **Noves incorporacions:** total acumulat de les noves contractacions fetes durant l'exercici (encara que ja no siguin a l'empresa).
- **Nombre de professionals certificats en assessorament financer (MIFID II):** nombre d'empleats aprovats en el curs d'informació en assessorament financer (CIAF). A més, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica la CNMV per a aquesta finalitat.
- **% Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Premier i Banca Privada.
- **Remuneracions mitjanes:** remuneració total mitjana (fix anualitzat, variable pagat l'any, beneficis socials com les aportacions d'estalvi i de risc al fons de pensions, les ajudes econòmiques d'estudis per als empleats/des i els seus fills/es, la pòlissa sanitària i altres complements extrasalarials com la compensació de menjars, rènting de vehicles, etc.).
- **Remuneració mitjana dels consellers:** remuneració mitjana del Consell d'Administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió d'estalvi a llarg termini i altres percepcions.
- **Total empleats:** perímetre de plantilla al tancament de l'exercici. No es consideren becaris ni ETT.
- **Estudi Compromís:** anàlisi quantitativa del nivell de compromís i experiència de l'empleat en diverses dimensions de l'entorn organitzatiu relacionats amb la seva motivació i efectivitat, considerant tendències, comparatives amb el mercat i resultats específics per a diversos segments d'empleat (àrea organitzativa, generació, gènere, etc.).
- **Nombre d'empleats aprovats en el Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF)**. A més, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica la CNMV per a aquesta finalitat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Sostenibilitat

- **Percentatge d'exposició de la cartera a sectors intensius en carboni sobre instruments financers:** quocient entre exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments financers de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contenir un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables. Mètrica alineada amb el TCFD.
- **Consum d'energia elèctrica:** calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de Caixabank, S.A. en MWh. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- **Consum de paper:** calculat per a la xarxa d'oficines i centres corporatius de Caixabank, S.A., en tones. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- **Consum d'aigua:** estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa de la xarxa de Caixabank, S.A.
- **Microcrèdits:** préstecs d'un import petit sense garantia real adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.
- **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable en la societat, adreçats a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors.
- **Negocis creats gràcies al suport a emprenedors:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud de l'operació es fa entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.
- **Nombre de llocs de treball creats gràcies al suport a emprenedors:** aquesta dada recull el nombre de llocs de treball que han creat els emprenedors que han rebut finançament de MicroBank a través de microcrèdits i préstecs (préstecs sense garantia real, adreçats a clients amb dificultats d'accés al finançament bancari tradicional).
- **Habitatge social:** cartera d'habitatges propietat del Grup en què es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer.
- **Beneficiaris de MicroBank**: nombre de titulars i cotitulars de microcrèdits que ha atorgat MicroBank durant el període 2022-2024.
- **Mobilització finances sostenibles (negoci Espanya):** l'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica A o B), finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaiques, ecofinançament agro i microcrèdits que ha atorgat MicroBank; Finançament sostenible a Empreses, Promotor i CIB&IB; L'import considerat a l'efecte de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura. També es consideren les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en Actius sota gestió a CaixaBank Asset Management en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a articles 8 i 9, més aportacions netes (aportacions menys retirades), incloent-hi l'efecte del mercat a la valoració de les participacions); Increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes classificats segons els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes (sense considerar retirades ni efecte mercat) a Fons de Pensions (FP), Esquemes de Previsió Social Voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a articles 8 i 9 segons la normativa SFDR.
- **SFDR:** sigles en anglès de *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Reglament de Divulgació en matèria de finances sostenibles de la UE.
- **Mobilització finances sostenibles (negoci Portugal):** inclouen Crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions), com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. En relació amb la intermediació sostenible, s'hi inclouen els Fons i Assegurances dels articles 8 i 9 del SFDR, tant per a la captació liquida com per a la transformació, així com Fons de terceres gestores.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Informació financera

Addicionalment a la informació financera, que s'elabora d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment que va publicar l'*European Securities and Markets Authority* el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057directrices ESMA). CaixaBank utilitza certes MAR, que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a comprendre millor l'evolució financera del Grup. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF. Les xifres es presenten en milions d'euros, excepte si s'indica el contrari.

_Mesures Alternatives de Rendiment del Grup

_Rendibilitat i eficiència

_Diferencial de la clientela:

Explicació: Diferència entre:

Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net d'aquest període).

Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com a quocient entre els costos dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà d'aquest període, excloent-ne els passius subordinats que es poden classificar com a detallistes).

Nota: Els saldos mitjans del període observat s'han calculat partint dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

Rellevància del seu ús: permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos de clients.

		2020	2021	2022
Numerador	Ingressos cartera de crèdit	4.448	5.189	6.254
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net	223.864	309.767	336.696
(a)	**Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)**	**1,99**	**1,68**	**1,86**
Numerador	Costos recursos detallistes al balanç	33	4	136
Denominador	Saldo mitjà recursos detallistes en balanç	230.533	337.183	386.597
(b)	**Tipus mitjà cost dipòsits detallistes (%)**	**0,01**	**0,00**	**0,04**
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		**1,98**	**1,68**	**1,82**
Numerador	Ingressos cartera de crèdit	6.282	5.607	6.254
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net	339.719	338.352	336.696
(a)	**Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)**	**1,85**	**1,66**	**1,86**
Numerador	Costos recursos detallistes al balanç	47	7	136
Denominador	Saldo mitjà recursos detallistes en balanç	346.928	366.291	386.597
(b)	**Tipus mitjà cost dipòsits detallistes (%)**	**0,01**	**0,00**	**0,04**
Diferencial de la clientela Proforma (%) (a - b)		**1,84**	**1,66**	**1,82**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Diferencial de balanç:

Explicació: Diferència entre:

Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans d'aquest període).

Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans d'aquest període).

Nota: Els saldos mitjans del període observat s'han calculat partint dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

Rellevància del seu ús: permet fer el seguiment del diferencial entre els ingressos i les despeses per interessos que genera la totalitat d'actius i passius del balanç del Grup.

		2020	2021	2022
Numerador	Ingressos financers	6.764	7.893	9.234
Denominador	Actius totals mitjans del període trimestral	432.706	628.707	698.644
(a)	**Tipus mitjà rendiment dels actius (%)**	**1,56**	**1,26**	**1,32**
Numerador	Despeses financeres	1.864	1.918	2.318
Denominador	Recursos totals mitjans del període trimestral	432.706	628.707	698.644
(b)	**Tipus mitjà cost dels recursos (%)**	**0,43**	**0,30**	**0,33**
Diferencial de balanç (%) (a - b)		**1,13**	**0,96**	**0,99**
Numerador	Ingressos financers	9.032	8.421	9.234
Denominador	Actius totals mitjans del període trimestral	642.503	679.557	698.644
(a)	**Tipus mitjà rendiment dels actius (%)**	**1,41**	**1,24**	**1,32**
Numerador	Despeses financeres	2.216	1.999	2.318
Denominador	Recursos totals mitjans del període trimestral	642.503	679.557	698.644
(b)	**Tipus mitjà cost dels recursos (%)**	**0,34**	**0,29**	**0,33**
Diferencial de balanç Proforma (%) (a - b)		**1,07**	**0,95**	**0,99**

_ROE:

Explicació: Quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els fons propis més els ajustos de valoració mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals).

- ***ROE:***
  - ***Numerador:*** *Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió de 2021.*
  - ***Denominador:*** *Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment a fons propis derivat de la fusió amb Bankia.*
- ***ROE sense extraordinaris fusió:***
  - *El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió al numerador.*

Rellevància del seu ús: permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

		2020	2021	2022
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.381	5.226	3.145
(b)	Cupó *Additional Tier 1*	(143)	(244)	(261)
Numerador	**Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b)**	**1.238**	**4.981**	**2.884**
(c)	Fons propis mitjans 12M	26.406	34.516	36.822
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(1.647)	(1.689)	(1.943)
Denominador	**Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12M (c + d)**	**24.759**	**32.827**	**34.880**
ROE (%)		**5,0 %**	**15,2 %**	**8,3 %**
(e)	Extraordinaris fusió	-	2.867	-
Numerador	**Numerador ajustat 12M (a + b - e)**	**-**	**2.115**	**-**
ROE (%) sense extraordinaris fusió		**-**	**6,4%**	**-**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_ROTE:

Explicació: Quocient entre:

Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis).

Fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals) deduint-ne els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obtenen de l'epígraf Actius intangibles del balanç públic més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic).

- ***ROTE:***
  - ***Numerador:*** *Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió de 2021.*
  - ***Denominador:*** *inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment a fons propis derivat de la fusió amb Bankia.*
- ***ROTE sense extraordinaris fusió:***
  - *El 2021 s'eliminen els impactes associats a la fusió al numerador.*

Rellevància del seu ús: indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

		2020	2021	2022
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.381	5.226	3.145
(b)	Cupó *Additional Tier 1*	(143)	(244)	(261)
Numerador	**Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a + b)**	**1.238**	**4.981**	**2.884**
(c)	Fons propis mitjans 12M	26.406	34.516	36.822
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(1.647)	(1.689)	(1.943)
(e)	Actius intangibles mitjans 12M	(4.295)	(4.948)	(5.347)
Denominador	**FP + ajustos de valoració mitjans excloent-ne els actius intangibles 12M (c + d + e)**	**20.463**	**27.879**	**29.533**
ROTE (%)		6,1 %	17,9 %	9,8 %
(f)	Extraordinaris fusió	-	2.867	-
Numerador	**Numerador ajustat 12M (a + b - f)**	**-**	**2.115**	**-**
RODI (%) sense extraordinaris fusió		-	7,6 %	-

_ROA:

Explicació: Quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana dels saldos diaris del període analitzat).

- ***ROA:***
  - ***Numerador:*** *Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou els impactes extraordinaris de la fusió de 2021.*
  - ***Denominador:*** *Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment als actius totals mitjans derivat de la fusió amb Bankia.*
- ***ROA sense extraordinaris fusió:***
  - ***Numerador:*** *S'eliminen el 2021 els impactes extraordinaris associats a la fusió.*

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda amb relació als actius.

		2020	2021	2022
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.382	5.229	3.149
(b)	Cupó *Additional Tier 1*	(143)	(244)	(261)
Numerador	**Resultat net ajustat 12M (a + b)**	**1.238**	**4.984**	**2.888**
Denominador	**Actius totals mitjans 12M**	**433.785**	**628.707**	**698.644**
ROA (%)		0,3%	0,8 %	0,4%
(c)	Extraordinaris fusió	-	2.867	-
Numerador	**Numerador ajustat 12M (a + b - c)**	**-**	**2.118**	**-**
ROA (%) sense extraordinaris fusió		-	0,3%	-



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_RORWA:

Explicació: Quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana dels saldos mitjans trimestrals).

- ***RORWA:***
  - ***Numerador:*** *Resultat atribuït dels últims 12 mesos, que inclou l'impacte extraordinari de la fusió de 2021.*
  - ***Denominador:*** *Inclou, a partir del 31 de març de 2021, l'increment als actius ponderats per risc derivat de la fusió amb Bankia.*
- ***RORWA sense extraordinaris fusió:***
  - ***Numerador:*** *S'eliminen el 2021 els impactes extraordinaris associats a la fusió.*

Rellevància del seu ús: indica la rendibilitat obtinguda ponderant els actius pel seu risc.

		2020	2021	2022
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	1.382	5.229	3.149
(b)	Cupó *Additional Tier 1*	(143)	(244)	(261)
Numerador	**Resultat net ajustat 12M (a + b)**	**1.238**	**4.984**	**2.888**
Denominador	**Actius ponderats per riscos regulatoris 12M**	**146.709**	**200.869**	**215.077**
RORWA (%)		**0,8 %**	**2,5 %**	**1,3%**
(c)	Extraordinaris fusió	-	2.867	-
Numerador	**Numerador ajustat 12M (a + b - c)**	**-**	**2.118**	**-**
RORWA (%) sense extraordinaris fusió		**-**	**1,1%**	**-**

_Ingressos *Core* :

Explicació: Suma del marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida i risc, i el resultat associat a participades de bancassegurances.

Rellevància del seu ús: mostra l'evolució dels ingressos procedents del negoci tradicional (bancari i assegurador) del Grup.

		2020	2021	2022
(a)	Marge d'Interessos	4.900	5.975	6.916
(b)	P. Equivalència bancassegurances	236	267	206
(c)	Comissions netes	2.576	3.705	4.009
(d)	Ing i Desp. Emparats per contracte d'assegurances	598	651	866
Ingressos *Core* (a + b + c + d)		**8.310**	**10.597**	**11.997**
(a)	Marge d'Interessos	6.816	6.422	-
(b)	P. Equivalència bancassegurances	306	279	-
(c)	Comissions netes	3.736	3.987	-
(d)	Ing i Desp. Emparats per contracte d'assegurances	598	651	-
Ingressos *Core* Proforma (a + b + c + d)		**11.456**	**11.339**	**-**

_Ràtio d'eficiència:

Explicació: Quocient entre les despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o Ingressos *Core* per a la ràtio d'eficiència *Core*), dels últims dotze mesos.

Rellevància del seu ús: ràtio habitual en el sector bancari per relacionar els costos amb els ingressos generats.

		2020	2021	2022
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	4.579	8.049	6.070
Denominador	Marge brut 12M	8.409	10.274	11.594
Ràtio d'eficiència		**54,5 %**	**78,3 %**	**52,4 %**
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	4.579	5.930	6.020
Denominador	Marge brut 12M	8.409	10.274	11.594
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries		**54,5 %**	**57,7 %**	**51,9 %**
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	4.579	5.930	6.020
Denominador	Ingressos *Core* 12M	8.310	10.597	11.997
Ràtio d'eficiència *core*		**55,1 %**	**56,0 %**	**50,2 %**
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	6.311	6.374	-
Denominador	Marge brut 12M	11.311	10.985	-
Ràtio d'eficiència Proforma		**55,8 %**	**58 %**	**-**
Numerador	Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12M	6.311	6.374	-
Denominador	Ingressos *Core* 12M	11.456	11.339	-
Ràtio d'eficiència *Core* Proforma		**55,1 %**	**56,2%**	**-**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Gestió del risc

_Cost del risc:

Explicació: Quocient entre el total de dotacions per a insolvències (12 mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió (calculats com la mitjana dels saldos de tancament de cadascun dels mesos del període).

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

		2020	2021	2022
Numerador	Dotacions per a insolvències 12M	1.915	838	982
Denominador	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M	255.548	363.368	386.862
Cost del risc (%)		**0,75 %**	**0,23 %**	**0,25 %**



_Ràtio de morositat:

Explicació: quocient entre:

Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

Crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteri de gestió.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar i seguir l'evolució de la qualitat de la cartera creditícia.

		2020	2021	2022
Numerador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	8.601	13.634	10.690
Denominador	Crèdit clientela + riscos contingents	260.794	380.160	391.199
Ràtio de morositat (%)		**3,3%**	**3,6 %**	**2,7 %**

_Ràtio de cobertura:

Explicació: quocient entre:

Total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

Rellevància del seu ús: mètrica per monitorar la cobertura via provisions dels crèdits dubtosos.

		2020	2021	2022
Numerador	Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents	5.755	8.625	7.867
Denominador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	8.601	13.634	10.690
Ràtio de cobertura (%)		**67 %**	**63 %**	**74 %**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda:

Explicació: quocient entre:

Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble **menys el valor comptable net actual** de l'actiu immobiliari.

Deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble.

Rellevància del seu ús: reflecteix el nivell de cobertura via sanejaments efectuats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per a la venda.

		2020	2021	2022
(a)	Deute brut cancel-lat en l'execució hipotecària	1.613	4.417	3.774
(b)	Valor Comptable Net del actiu adjudicat	930	2.279	1.893
Numerador	**Cobertura total del actiu adjudicat (a - b)**	**683**	**2.138**	**1.881**
Denominador	**Deute brut cancel-lat en l'execució hipotecària**	**1.613**	**4.417**	**3.774**
Ràtio cobertura immobles DPV (%)		**42 %**	**48 %**	**50 %**

_Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda:

Explicació: quocient entre:

Cobertura comptable: provisions comptables dels actius adjudicats.

Valor comptable brut de l'actiu immobiliari: suma del valor comptable net i la cobertura comptable.

Rellevància del seu ús: indicador de cobertura dels actius adjudicats disponibles per a la venda via provisions comptables.

		2020	2021	2022
Numerador	**Provisió comptable dels actius adjudicats**	**488**	**1.006**	**952**
(a)	Valor Comptable Net del actiu adjudicat	930	2.279	1.893
(b)	Cobertura comptable del actiu adjudicat	488	1.006	952
Denominador	**Valor comptable brut de l'actiu adjudicat (a + b)**	**1.418**	**3.285**	**2.845**
Ràtio cobertura comptable immobles DPV (%)		**34 %**	**31%**	**33 %**

_Liquiditat

_Actius líquids totals:

Explicació: Suma dels HQLA's (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea, de 10 d'octubre de 2014) i el disponible a la pòlissa al Banc Central Europeu no HQLA's.

Rellevància del seu ús: indicador de la liquiditat de l'entitat.

		2020	2021	2022
(a)	Actius Líquids d'Alta Qualitat (HQLA's)	95.367	167.290	95.063
(b)	Disponible en pòlissa BCE no HQLA's	19.084	1.059	43.947
Actius Líquids Totals (a + b)		**114.451**	**168.349**	**139.010**

_*Loan to deposits:*

Explicació: quocient entre:

Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament que atorguen Organismes Públics).

Dipòsits de clients i periodificadores.

Rellevància del seu ús: mètrica que mostra l'estructura de finançament detallista (permet valorar la proporció del crèdit detallista que està finançat per recursos de l'activitat de clients).

		2020	2021	2022
Numerador	**Crèdit a la clientela de gestió net (a - b - c)**	**234.877**	**340.948**	**350.670**
(a)	Crèdit a la clientela de gestió brut	243.924	352.951	361.323
(b)	Fons per a insolvències	5.620	8.265	7.408
(c)	Crèdit de mediació	3.426	3.738	3.245
Denominador	**Dipòsits de clients i periodificadores (d + e)**	**242.242**	**384.279**	**386.054**
(d)	Dipòsits de clients	242.234	384.270	386.017
(e)	Periodificadores incloses a l'epígraf "Cessió Temporal d'Actius i altres"	20	9	37
***Loan to Deposits* (%)**		**97 %**	**89 %**	**91%**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ràtios borsàries

_BPA (Benefici per acció):

Explicació: quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1* registrat a fons propis) i el nombre mitjà d'accions en circulació.

*Nota: El **nombre mitjà d'accions en circulació** s'obté com el nombre mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions a l'autocartera. Els números mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat. El 2022 s'eliminen els impactes associats a la fusió del numerador.*

		2020	2021	2022
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	1.381	5.226	3.145
(b)	Cupó *Additional Tier 1*	(143)	(244)	(261)
Numerador	**Resultat atribuït al Grup ajustat (a + b)**	**1.238**	**4.981**	**2.884**
Denominador	**Nre. mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera (c)**	**5.978**	**7.575**	**7.819**
BPA (Benefici per acció)		**0,21**	**0,66**	**0,37**
(d)	Extraordinaris fusió	-	2.867	-
Numerador	**Numerador ajustat (a + b - d)**	**-**	**2.115**	**-**
BPA (Benefici per acció) sense extraordinaris fusió		**-**	**0,28**	**-**

_PER *(Price-to-earnings ratio)* :

Explicació: quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

		2020	2021	2022
Numerador	Valor de cotització al tancament del període	2,101	2,414	3.672
Denominador	Benefici per acció (BPA)	0,21	0,66	0,37
PER *(Price-to-earnings ratio)*		**10,14**	**3,67**	**9,95**
Denominador	Benefici per acció (BPA) sense extraordinàries fusió		0,28	
PER (*Price-to-earnings ratio*) sense extraordinaris fusió			**8,65**	

_Rendibilitat per dividend:

Explicació: quocient entre els dividends pagats (en accions o en efectiu) en l'últim exercici i el valor de cotització de l'acció en la data de tancament del període.

		2020	2021	2022
Numerador	Dividends pagats (en accions o efectiu) l'últim exercici	0,07	0,03	0,15
Denominador	Valor de cotització de l'acció al tancament del període	2,101	2,414	3.672
Rendibilitat per dividend		**3,33 %**	**1,11 %**	**3,98 %**

_VTC (Valor teòric comptable) per acció:

Explicació: quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació *fully diluted* en una data determinada.

El nombre d'accions en circulació fully diluted s'obté com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions a l'autocartera) més el nombre d'accions resultants de la hipotètica conversió/canvi dels instruments de deute convertibles/bescanviables emesos, en una data determinada.

- ***VTCT** (Valor teòric comptable tangible) per acció: quocient entre:*
  - ***Patrimoni net** minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles.*
  - ***Nombre d'accions** en circulació fully diluted en una data determinada.*
- ***P/VTC:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable.*
- ***P/VTC tangible:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable tangible.*

		2020	2021	2022
(a)	Patrimoni Net	25.278	35.425	34.263
(b)	Interessos minoritaris	(26)	(31)	(32)
Numerador	**Patrimoni net ajustat (c = a + b)**	**25.252**	**35.394**	**34.230**
Denominador	**Accions en circulació netes d'autocartera (d)**	**5.977**	**8.053**	**7.494**
e = (c / d)	**Valor teòric comptable (€/acció)**	**4,22**	**4,39**	**4,57**
(f)	Actius intangibles (minoren el patrimoni net ajustat)	(4.363)	(5.316)	(5.594)
g = ((c + f) / d)	**Valor teòric comptable tangible (€/acció)**	**3,49**	**3,73**	**3,82**
(h)	Cotització al tancament del període	2,101	2,414	3.672
h/e	**P/VTC (Valor cotització s/ valor comptable)**	**0,50**	**0,55**	**0,80**
h/g	**P/VTC tangible (Valor cotització s/ valor comptable tangible)**	**0,60**	**0,65**	**0,96**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Adaptació del compte de pèrdues i guanys públic a format gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Resultat d'operacions financeres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'administració i amortització. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'explotació.

- **(+)** Marge brut.
- **(-)** Despeses d'explotació.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions.

Del qual: Dotacions per a insolvències.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats corresponents a Préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a Provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: Altres dotacions a provisions.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, excloent-ne el saldo corresponent a Préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

_Crèdit a la clientela, brut

Desembre 2022 *(en milions d'euros)*	
Actius financers a cost amortitzat – Clientela (Balanç Públic)	**352.834**
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(52)
Cambres de compensació	(1.745)
Altres actius financers sense naturalesa detallista	(462)
Actius financers no destinats per a negociació valorats obligatoriament a valor raonable amb canvis a resultats — Préstecs i avançaments (Balanç Públic)	**50**
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat — Valors Representatius de Deute del Balanç Públic)	**3.290**
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanç Públic)	**1**
Fons per a insolvències	**7.408**
Crèdit a la clientela, brut amb criteris de gestió	**361.323**

_Passius per contractes d'assegurances

Desembre 2022 *(en milions d'euros)*	
Passius afectes al negoci assegurador (Balanç Públic)	**65.654**
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (n'exclou *unit link* i d'altres)	1.813
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	**67.467**

_Recursos de clients

Desembre 2022 *(en milions d'euros)*	
Passius financers a cost amortitzat — Dipòsits de la clientela (Balanç Públic)	**393.060**
Recursos no detallistes (registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat — Dipòsits a la clientela)	**(5.722)**
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(4.668)
Entitats de contrapartida i altres	(1.053)
Recursos detallistes (registrats a Passius financers a cost amortitzat — Valors Representatius de Deute)	**1.309**
Emissions *retail* i d'altres	1.309
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	**67.467**
Total recursos de balanç	**456.115**
Actius sota gestió	**144.832**
Altres comptes[1]	**8.186**
Total recursos de clients	**609.133**

[1] *Inclou, essencialment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació.*

_Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre 2022 *(en milions d'euros)*	
Passius financers a Cost Amortitzat — Valors Representatius de Deute emesos (Balanç Públic)	**52.608**
Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancaria	**(4.094)**
Bons de titulització	(1.175)
Ajustos per valoració	(1.984)
Amb naturalesa detallista	(1.309)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	373
Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària[2]	**4.668**
Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària	**53.182**

[2] *4.635 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.*

_Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre 2022 *(en milions d'euros)*	
Actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda (Balanç Públic)	**2.426**
Altres actius no adjudicats	(573)
Existències a l'epígraf — Resta actius (Balanç Públic)	**40**
Actius adjudicats disponibles per a la venda	**1.893**
Actius tangibles (Balanç Públic)	7.516
Actius tangibles d'ús propi	(5.919)
Altres actius	(312)
Actius adjudicats en lloguer	**1.285**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Estructura del Grup

Grup CaixaBank 44.625 >> **CaixaBank, S.A.** 36.089 | Entitat de crèdit d'Espanya

ENTITATS DEL GRUP

>SUPORT AL NEGOCI

- **731 CaixaBank Operational Services (100 %)** — Serveis de *backoffice* d'administració
- **739 CaixaBank Tech (100 %)** — Prestació de serveis informàtics
- **0 Centre de Serveis Operatius Enginyeria de Processos (100 %)** — Serveis de *backoffice* d'administració
- **210 CaixaBank Facilities Management (100%)** — Gestió d'obres, manteniment, logística i compres
- **137 CaixaBank Bussiness Intelligence (100 %)** — Desenvolupament de projectes digitals

>ACTIVITAT DE NEGOCI

- **588 CaixaBank Payments & Consumer (100 %)** — Finançament al consum i mitjans de pagament
- **53 Wivai SelectPlace, S.A.U (100%)** — Comercialització de productes
- **8 Telefónica Consumer Finance (50%)** — Finançament al consum
- **8 CaixaBank Equipment Finance (100%)** — Arrendament de vehicles i béns d'equipament
- **199 Building Center (100 %)** — Tenidora d'actius immobiliaris
- **Bankia Habitat (100 %)** — Explotació, gestió i administració d'immobles
- **Living Center (100 %)**
- **758 VidaCaixa (100%)** — Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
- **Bankia Vida, S.A. (100 %)[2]** — Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
- **70 BPI Vida e Pensões (100%)** — Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
- **18 Sa Nostra Vida (100 %)[1]** — Assegurances
- **248 CaixaBank Asset Management (100%)** — Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva
- **39 BPI Gestão de Ativos (100 %)** — Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva
- **6 CaixaBank AM Luxembourg (100%)** — Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva
- **4.387 Banco BPI (100%)** — Entitat de crèdit de Portugal
- **20 Bankia Mediación (100 %)** — Operador de bancassegurances
- **56 Imaginersgen (100 %)** — Gestió de segment jove del banc
- **38 Nuevo MicroBank (100%)** — Finançament de microcrèdits
- **13 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100 %)** — Entitat de crèdit a Luxemburg
- **11 CaixaBank Titulización (100%)** — Gestora de fons de titulització

ENTITATS ASSOCIADES I NEGOCIS CONJUNTS

- **IT Now (49%)** — Serveis i projectes tecnològics i informàtics
- **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. (20 %)** — Entitat de pagament
- **Servired (41 %)** — Societat espanyola de mitjà de pagament
- **Global Payments Money To Pay, S.L. (49 %)** — Entitat de pagament
- **Redsys Servicios de Procesamiento (25 %)** — Mitjans de pagament
- **Coral Homes (20%)** — Serveis immobiliaris
- **Gramina Homes (20 %)** — Explotació, gestió i administració d'immobles
- **SegurCaixa Adeslas (49,9%)** — Assegurances de no vida
- **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35 %)** — Assegurances
- **Unicre (21%)** — Mitjans de pagament
- **Cosec (50%)** — Assegurances de crèdit
- **Banco comercial e de Investimentos (36 %)** — Entitat de crèdit a Moçambic

Nota: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup i se n'exclouen les operatives de naturalesa accionarial (dividends), l'operativa extraordinària i les activitats non-core: Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort S.L. (135 empleats), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (7), entre d'altres.

→ Nombre d'empleats. Subgrups de societats. (%) Percentatge de participació a 31 de desembre de 2022.

[1] El 27 de juny de 2022 CaixaBank va arribar a un acord amb CASER perquè la seva filial VidaCaixa li comprés la seva participació del 81,31% al capital social de Sa Nostra Vida, companyia dedicada a les assegurances de vida i plans de pensions que opera a les Illes Balears, aquesta transacció es va perfeccionar el novembre de 2022. També a Nov'22, CaixaBank va transmetre el restant 18,69% del capital social de Sa Nostra Vida a VidaCaixa, de manera que així va assolir el 100% de Sa Nostra Vida.

[2] Al novembre de 2022 Bankia Vida, S.A. s'ha fusionat a VidaCaixa.



13 Annexos

- Informe de verificació independent
- Informe Anual de Govern Corporatiu (IAGC)
- Informe Anual de Remuneracions dels Consellers (IARC)
- Principals Incidències Adverses (PIAS)

CaixaBank



Informe de verificació independent





CaixaBank

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe de verificació independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2022, de CaixaBank, S.A. (Societat dominant) i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió Consolidat (d'ara endavant IGC) adjunt de CaixaBank.

El contingut de l'IGC inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en les taules incloses en l'IGC adjunt:

- "Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts",
- "*Global Reporting Initiative (GRI)*",
- "*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)", i
- "UNEPFI" seccions:
  - 2.1 *Impact Analysis*,
  - 2.2 *Target Setting*,
  - 2.3 *Target Implementation and Monitoring* y
  - 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles*.

Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'IGC de CaixaBank, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb:

- Els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i utilitzant com a referencia els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) així com aquells altres criteris descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria a les taules "Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts" i "*Global Reporting Initiative (GRI)*" de l'IGC.
- Els criteris del *Sustainability Accounting Standard* per al sector *Commercial Banks* de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula "*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)" de l'IGC.
- Els criteris recollits en la *Reporting and Self-Assessment Template* dels Principis de Banca Responsable de Nacions Unides (PBR) promoguts per la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) per a les seccions 2.1 *Impact Analysis*, 2.2 *Target Setting*, 2.3 *Target Implementation and Monitoring* i 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* de la taula "UNEPFI".

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Els administradors de CaixaBank, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF.

La nostra independència i gestió de la qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi Internacional d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (incloent les Normes Internacionals d'Independència) emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (Codi de l'IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica les normes internacionals de qualitat vigents i manté, en conseqüència, un sistema de qualitat que inclou polítiques i procediments relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC), amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya i amb la UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking emesa per la United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la direcció, així com a les diverses unitats de CaixaBank que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.

- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2022 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per CaixaBank i descrita en l'apartat "Materialitat", considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.

- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2022.

- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2022.

- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2022 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.

- Obtenció d'una carta de manifestacions dels administradors i la direcció de la Societat dominant.

Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que l'EINF de CaixaBank, S.A. i societats dependents corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2022 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb:

- Els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i utilitzant com a referencia els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) així com aquells altres criteris descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria a les taules "Llei 11/2018 i Regulació de Taxonomia, taula de continguts" i "*Global Reporting Initiative (GRI)*" de l'IGC.

- Els criteris del *Sustainability Accounting Standard* per al sector *Commercial Banks* de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) d'acord a l'esmentat per a cada matèria en la taula "*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)" de l'IGC.

- Els criteris recollits en la *Reporting and Self-Assessment Template* dels Principis de Banca Responsable de Nacions Unides (PBR) promoguts per la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) per a les seccions 2.1 *Impact Analysis*, 2.2 *Target Setting*, 2.3 *Target Implementation and Monitoring* i 5.1 *Governance Structure for Implementation of the Principles* de la taula "UNEPFI".

Paràgraf d'èmfasi

El Reglament (UE) 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell de 18 de juny de 2020 relatiu a l'establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles estableix l'obligació de divulgar informació sobre la forma i la mesura en que les inversions de l'empresa s'associen a activitats econòmiques elegibles segons la Taxonomia. A aquests efectes, els administradors de CaixaBank han incorporat informació sobre els criteris que, segons la seva opinió, millor permeten donar compliment a aquesta obligació i que estan definits als apartats "Negoci sostenible - Taxonomia verda" i "Reglament de Taxonomia (UE) 2020/852 i Actes Delegats". La nostra conclusió no ha estat modificada en relació amb aquesta qüestió.

Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Juan Ignacio Marull Guasch

17 de febrer de 2023



Informe Anual de Govern Corporatiu (IAGC)

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



A continuació es presenta l'**Informe Anual de govern Corporatiu de CaixaBank, S.A.** (d'ara endavant, "CaixaBank" o "la societat") corresponent **a l'exercici 2022**, elaborat en format lliure,

que consta del capítol de "Govern Corporatiu" de l'Informe de Gestió Consolidat, juntament amb els apartats F (SCIIF) i G (Grau de Seguiment de les Recomanacions de Govern Corporatiu), la taula Conciliació i l'"Annex estadístic de l'IAGC" que es presenten tot seguit.

L'IAGC, en versió consolidada, està disponible a la pàgina web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) i al web de la CNMV. La informació que conté l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta en referència a l'exercici anual acabat el 31 de desembre de 2022. En el document s'utilitzen abreviatures per a determinades denominacions socials de diverses entitats: FBLC (Fundació Bancària "la Caixa") i CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); FROB (Fons de Reestructuració Ordenada Bancària); BFA (BFA Tenedora de Acciones, S.A.); així com per als òrgans de govern de CaixaBank: el Consell (el Consell d'Administració) o la JGA (la Junta General d'Accionistes).

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

_Índex

01 Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

- Governança i Òrgans responsables
- Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat
- Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern
- Canal de Consultes i Canal de Denúncies
- Formació

02 Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

03 Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)

- Procediments de revisió i autorització de la informació financera
- Procediments sobre els sistemes de la informació
- Procediments per a la gestió de les activitats externalitzades i d'experts independents

04 Informació i comunicació (F.4)

- Polítiques comptables
- Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

05 Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

06 Informe de l'auditor extern

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Entorn de control sobre la informació financera (F.1)

_Governança i Òrgans responsables

>ÒRGANS DE GOVERN

Consell d'Administració

Responsable màxim de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç.

Comissió de Riscos

Assessora el Consell sobre la propensió global al risc del Grup i la seva estratègia en aquest àmbit, comprovant que el Grup es dota dels mitjans, sistemes, estructures i recursos d'acord amb les millors pràctiques que permetin implantar la seva estratègia en la gestió dels riscos que puguin afectar la fiabilitat de la informació financera.

Comissió d'Auditoria i Control

Supervisa l'eficàcia dels sistemes de control intern vetllant perquè les polítiques i els sistemes establerts en aquesta matèria s'apliquin de manera efectiva, i també supervisa i avalua l'eficàcia dels sistemes de gestió dels riscos financers.

Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat

Entre les seves funcions destaquen proposar al Consell l'Informe Anual de Govern Corporatiu i supervisar i controlar el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de l'Entitat.

>COMITÈS

Comitè de Direcció

Actua de curs de comunicació entre el Consell d'Administració i l'Alta Direcció. És responsable de desenvolupar el Pla Estratègic i el Pressupost consolidats, que aprova el Consell d'Administració. En l'àmbit d'actuació propi de CaixaBank, el Comitè de Direcció adopta acords que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. Aprova, entre d'altres, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i també les estratègies de negoci.

Comitè Global del Risc

Responsable de gestionar, controlar i monitorar de manera global, entre d'altres, els diversos riscos amb possible impacte sobre la fiabilitat de la informació i també les implicacions en la gestió de la liquiditat, la solvència i el consum de capital. Per fer-ho, analitzarà el posicionament global dels riscos del Grup i establirà les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

>ÀREES FUNCIONALS

Àrees Generadores d'Informació Financera

La Direcció Executiva de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital de l'entitat és la que genera la majoria d'informació financera i sol·licita a la resta d'àrees funcionals de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat. No obstant això, hi ha altres Direccions que participen tant en la coordinació com en la generació de la informació financera.

Fiabilitat de la Informació

La Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera, que depèn de la Direcció de Control Intern i Validació, és responsable d'establir les polítiques i els procediments de gestió i control sobre la fiabilitat d'informació financera. És responsable de revisar-ne l'aplicació per part de les àrees generadores d'informació financera.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CaixaBank té dues polítiques en què s'estableix el marc de govern, la gestió i la revisió del risc de fiabilitat de la informació financera:

1. **Política corporativa de govern de la informació i qualitat de la dada (GICD)**, que estableix el marc de Govern de la Informació i la Qualitat de la Dada, com a compendi de normes bàsiques relacionades amb el risc d'integritat en les dades (un dels riscos de nivell 2 del catàleg corporatiu de riscos del Grup CaixaBank), des de la gestió, l'agregació i el control fins a l'ús de les dades.

2. **Política corporativa per a la gestió i control de la fiabilitat de la informació**, que inclou el contingut necessari per gestionar i controlar la fiabilitat de la informació financera en el seu conjunt, els principals objectius de la qual són establir i definir:

> Un **marc de referència** que permeti una adequada gestió i control que garanteixi la fiabilitat de la informació financera generada a l'Entitat, homogeneïtzant els criteris sobre les activitats de control i verificació.

> El **perímetre** de la informació financera per cobrir.

Cal destacar que des del juliol de 2022 la fiabilitat de la informació, incloent-hi la informació financera, ha deixat de ser considerada risc de nivell 1 del catàleg corporatiu de riscos i ara constitueix un procés transversal crític. Això no ha suposat cap canvi en la importància que se li atorga a la necessitat de mantenir un entorn de control adequat que garanteixi la fiabilitat de la Informació.

D'aquesta política, en depenen tres normes específiques que detallen més amb deteniment les activitats que s'han dut a terme:

i) Norma per a la gestió i control de la fiabilitat de la informació, ii) Norma de divulgació del Pilar III i iii) Norma de divulgació dels Estats financers, les notes explicatives i l'informe de gestió.

La **Norma** per gestionar i controlar la fiabilitat de la informació té com a objectiu, entre d'altres, desenvolupar el que s'estableix respecte al SCIIF a la "Política corporativa per a la gestió i control de la fiabilitat de la informació", amb els objectius següents:

01.
Desenvolupar la metodologia
aplicada per gestionar el SCIIF en el seu conjunt

02.
Establir el procés de coordinació
amb les entitats del Grup

03.
Establir les activitats
de la Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera

04.
Detallar els aspectes
més operatius del SCIIF



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat la duu a terme el **Consell d'Administració** de CaixaBank mitjançant el **Comitè de Direcció i la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció de Recursos Humans** proposa els nomenaments per desenvolupar les responsabilitats definides.



_Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

CaixaBank ha establert uns valors, principis i normes inspirats en els estàndards més alts responsables, que es detallen a continuació:

El **Codi Ètic i Principis d'Actuació de CaixaBank** (d'ara endavant, el "Codi Ètic") és el fonament que guia la forma d'actuació de les persones que integren l'entitat, és a dir, els empleats, els directius i els membres dels Òrgans de Govern. Afecta tots els nivells: en les relacions internes de l'Entitat i en les relacions externes amb clients, proveïdors, accionistes i, en general, amb la societat. A través del Codi Ètic, CaixaBank s'alinea amb els estàndards més alts nacionals i internacionals i pren una posició activa de rebuig davant de qualsevol mena de pràctica contrària a l'ètica i els principis generals d'actuació que es plasmen a la redacció del Codi.

El Codi Ètic és corporatiu: constitueix un document de referència per a totes les societats del Grup. Els Òrgans de Govern i de Direcció d'aquestes societats han d'adoptar les decisions oportunes a l'efecte d'integrar les seves disposicions, bé aprovant el seu propi Codi o bé adherint-se al de CaixaBank.

El Consell d'Administració de CaixaBank, com a màxim responsable d'establir estratègies i polítiques generals de l'Entitat, és l'òrgan que s'encarrega d'aprovar el Codi Ètic, l'última revisió del qual és de març de 2021. El Codi Ètic es revisa amb periodicitat biennal o quan circumstàncies sobrevingudes o extraordinàries ho requereixin. La versió següent, per tant, està previst que s'aprovi el 2023.

Els **valors corporatius** que vertebren el Codi Ètic i a través dels quals CaixaBank basa la seva actuació empresarial i social són:

- **Qualitat:** definida com la voluntat de servir els clients amb un tracte excel·lent i oferint-los els productes i serveis més adequats a les seves necessitats.
- **Confiança:** definida com la suma d'integritat i professionalitat que es cultiva amb empatia, diàleg, proximitat i accessibilitat.
- **Compromís social:** definit com el compromís no només d'aportar valor a clients, accionistes i empleats, sinó també de contribuir a desenvolupar una societat més justa i amb més igualtat d'oportunitats. És l'origen de CaixaBank, la seva essència fundacional, que la distingeix i la fa única.

Al seu torn, els **principis d'actuació**, el desenvolupament dels valors corporatius, són els següents

- El compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment.
- Respecte.
- Integritat.
- Transparència.
- Excel·lència i Professionalitat.
- Confidencialitat.
- Responsabilitat social.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Entre el contingut que es recull en els principis, cal destacar:

- CaixaBank i les persones que la integren hauran d'actuar de manera lícita, ètica i professional. Els principis d'actuació i la reputació de CaixaBank en cap cas es poden veure compromesos.
- CaixaBank té com a missió satisfer íntegrament les necessitats financeres del màxim nombre de clients mitjançant una **oferta de productes i serveis adequada i completa**, i el compromís de **proporcionar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions.** La integritat i la transparència en la venda de productes i la prestació de serveis és clau a CaixaBank perquè aquests s'adeqüin a les necessitats dels clients emprant un llenguatge clar, senzill i comprensible en la documentació destinada a clients.
- El compromís de transparència s'estén a tota la societat en general. En particular, a accionistes i inversors institucionals amb **informació financera i corporativa rellevant;** i a la relació amb els proveïdors, a través de processos objectius i acords que garanteixin les millors pràctiques en matèria d'ètica, social i mediambiental.

Per això, els valors i principis d'actuació del Codi Ètic es traslladen als proveïdors del Grup CaixaBank a través del Codi de Conducta de Proveïdors, estàndard de compliment obligat que té com a objectiu difondre i promoure els valors i principis a l'activitat dels proveïdors, part indispensable en la consecució dels objectius de creixement i de qualitat en els serveis, i la coherència dels quals amb el posicionament i la vocació de CaixaBank resulta essencial.

Partint d'aquests principis i valors, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta**, que han aprovat els Òrgans de Govern amb vocació corporativa, és a dir, d'aplicació a totes les societats que formen part del Grup CaixaBank. Entre aquestes Normes destaquen les següents:

01.
Política corporativa de *compliance* penal
El seu objectiu és garantir l'existència, en tot moment, d'un entorn de control robust que ajudi a prevenir i evitar la comissió de delictes en aquelles conductes la responsabilitat penal de les quals és atribuïble a la persona jurídica. Aquesta Política estableix un marc general que guia el Model de Prevenció Penal del Grup CaixaBank.

02.
Política corporativa anticorrupció
El seu propòsit és establir un marc d'actuació i rebuig davant qualsevol conducta que, de manera directa o indirecta, pugui estar relacionada amb la corrupció, en concret, i amb els principis bàsics d'actuació, en general.El seu àmbit d'actuació comprèn tant els integrants de l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades.

03.
Política corporativa general de conflictes d'interès del grup CaixaBank
Proporciona un marc global i harmonitzat de principis generals i procediments d'actuació per gestionar conflictes d'interès, potencials i reals, que poden sorgir en l'exercici de les activitats i serveis.

04.
Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors (RIC)
Fomenta la transparència en els mercats i preserva l'interès dels inversors d'acord amb la normativa de protecció a l'inversor i del mercat de valors.

05.
Codi de conducta telemàtic
Garanteix el bon ús dels mitjans que proporciona CaixaBank i consciència als empleats sobre la importància de la seguretat de la informació. L'àmbit d'aplicació inclou tots els empleats i els col·laboradors amb accés als sistemes d'informació.

06.
Codi de conducta de proveïdors
Estableix els valors i els principis ètics que han de regir l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors. El Codi és aplicable als proveïdors de CaixaBank i de les empreses del Grup amb les quals comparteix model de gestió de compres.

07.
Política corporativa de compliment normatiu
Estableix i desenvolupa la naturalesa de la Funció de Compliment Normatiu com a encarregada, entre d'altres, de promoure els principis ètics empresarials, reafirmar una cultura corporativa de respecte a la llei i assegurar-ne el compliment verificant i avaluant regularment l'eficàcia de l'entorn de control de les obligacions conté.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

La funció de Compliment Normatiu és vetllar per l'existència d'un entorn de control adequat a través de l'existència de **normes i procediments interns** associats als principals riscos de supervisats, i que són els següents:

- Protecció al Client
- Mercats i Integritat
- Compliance Fiscal
- Protecció de Dades, Privacitat i Reporting Regulatori de Compliment
- Govern Intern
- Prevenció del Blanqueig de Capitals i Sancions.[1]

Durant l'exercici 2022, CaixaBank ha superat amb èxit les auditories de seguiment de les certificacions següents:

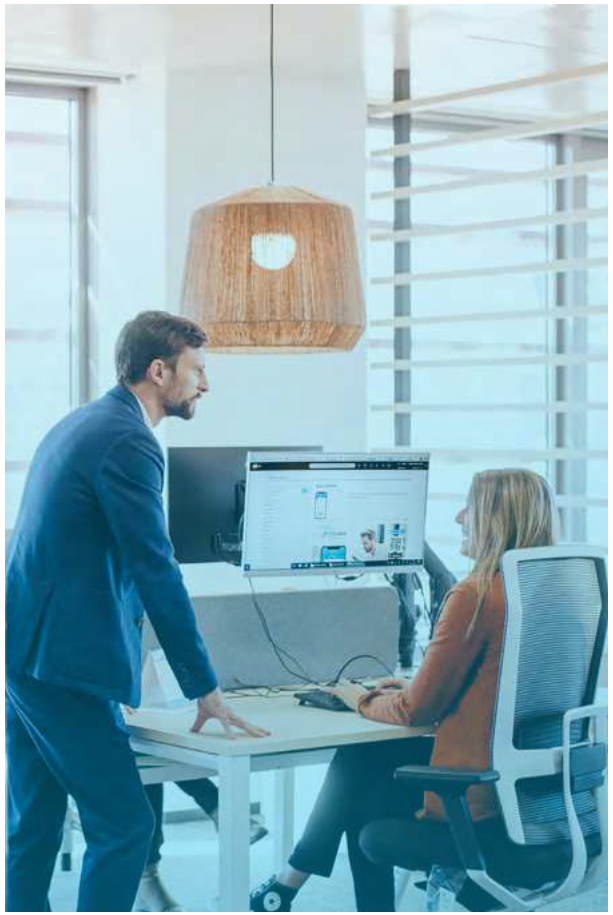
- Certificació UNE/ISO 37301 de Sistemes de Gestió de Compliance
- Certificació UNE 19601 de Sistemes de Compliance Penal
- Certificació UNE/ISO 37001 de Sistemes de Gestió Antisuborn

_Formació i difusió

Pel que fa a la difusió/formació d'aquesta normativa, es configura com una eina essencial en la presa de consciència sobre el compromís adquirit per CaixaBank i les persones que la integren. En aquest context, a continuació, es detalla el mapa formatiu existent:

- **Formació regulatòria** anual, obligatòria per a tots els empleats i la consecució de la qual està vinculada a la possibilitat de percepció de retribució variable. La formació es fa a través d'una plataforma interna que inclou la realització d'una prova final, fet que permet garantir un seguiment continu de la realització dels cursos i de l'avaluació obtinguda. Els cursos regulatoris de 2022 han tractat la *Transparència en la Comercialització de Productes Bancaris i Serveis de Pagament, la Seguretat de la informació i prevenció del frau a clients (Bloc I i Bloc II), el Reglament General de Protecció de Dades a CaixaBank i el Reglament Intern de Conducta.*
- **Microformacions** adreçades a un públic determinat o a la totalitat de la plantilla, que es constitueixen com a píndoles formatives de contingut específic que es llancen quan es detecta la necessitat de posar èmfasi en un aspecte determinat. El 2022 s'ha efectuat la relativa a Bones pràctiques en la comercialització de targeta de crèdit (*Revolving*).
- **Formació a noves incorporacions** impartida als nous empleats, que, després d'incorporar-se, fan un paquet de cursos de consecució obligada entre els quals hi ha els relatius a les normes de conducta principals.
- **Formació per a nous empleats[2] en el marc del programa CaixaBank Experience i altres col·lectius** (Centres de Banca Privada, Centres d'Empresa, Control de Negoci i Corporate Investment Banking -CIB-). Es fan, entre d'altres, sessions de formació sobre Compliance en les quals s'aglutinen els aspectes principals dels riscos que supervisa Compliance: Integritat, Govern Intern, Conducta/Mercats i Prevenció del Blanqueig de Capitals/Sancions. Durant el 2022, se n'han fet 27 sessions.
- **Circulars i notes informatives** destinades a la difusió dels valors i principis de CaixaBank.
- Formació especialitzada. Els integrants de l'**Àrea de Compliance del Grup i d'altres àrees del Banc** fan un **Postgrau de Compliance CaixaBank - UPF,** l'objectiu del qual és potenciar el desenvolupament professional. El 2022 s'han iniciat les edicions quarta i cinquena.

Algunes d'aquestes sessions s'imparteixen als Òrgans de Direcció i Govern del Banc, com ara la formació en matèria de **Prevenció del Blanqueig de Capitals/Finançament del Terrorisme/Sancions** i en matèria de **Responsabilitat Penal de la Persona Jurídica**, impartides ambdues al **Consell d'Administració**.



[1] *Excepte del Codi de Conducta Telemàtic, totes les normes estan disponibles al web corporatiu en la seva versió pública (http://www.caixabank.com); i internament, es pot accedir a totes a través de la intranet corporativa.*
[2] *A qualsevol nova incorporació se li fa entrega d'un document explicatiu de la normativa esmentada en què declara que ha llegit, comprès i acceptat en tots els seus termes, i d'un qüestionari de compliment d'alts estàndards ètics.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Òrgans de seguiment i control

D'entre els **òrgans principals encarregats de fer el seguiment del compliment de la normativa**, en destaquen els que segueixen:

> **Comitè de Gestió Penal Corporatiu,** responsable de supervisar del funcionament i el compliment del Model de Prevenció Penal. És un Comitè de primer nivell amb poders autònoms d'iniciativa i control, amb prou capacitat per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de Prevenció Penal.

Presideix el Comitè el Chief Compliance Officer de CaixaBank, té caràcter multidisciplinari i depèn jeràrquicament del Comitè Global del Risc de CaixaBank, al qual informa amb una periodicitat mínima semestral i, en qualsevol cas, quan ho consideri convenient el mateix Comitè de Gestió Penal Corporativa. A més a més, informa el Comitè de Direcció i els òrgans de Govern a través de la Comissió de Riscos del Consell (sense perjudici de les funcions atribuïdes a la Comissió d'Auditoria i Control en la supervisió del sistema de control intern, del Canal de Consultes i del Canal Denúncies de l'Entitat) quan el mateix Comitè de Gestió Penal Corporativa eleva temes al Consell d'Administració.

Per a les Entitats que conformen el Perímetre Penal de CaixaBank, cal destacar la figura del Delegat del Comitè de Gestió Penal Corporatiu. És designat pels Òrgans de Govern o de Direcció de cada societat i assumeix aquesta funció com a màxim responsable de la monitorització i gestió del model de prevenció penal en la seva organització.

> **Comitè del RIC**, òrgan col·legiat responsable de fer el seguiment de possibles incompliments en matèria del Reglament Intern de Conducta.

Les possibles incidències que es detectin es reportaran al comitè intern responsable d'aplicar, quan escaigui, la potestat disciplinària després de l'obertura, anàlisi, debat i resolució dels casos plantejats.



_Canal de Consultes i Canal de Denúncies

El mes de maig de 2022 es va procedir a la separació del fins aleshores Canal de Consultes i Denúncies en un Canal de Consultes i un Canal de Denúncies amb l'objectiu de millorar la visualització i l'accessibilitat. Tanmateix, aquesta modificació no va modificar les garanties, les característiques i el model de gestió, tal com estableix la normativa interna.

_Denúncies

El **Canal de Denúncies** és un mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits a CaixaBank i a les societats del Grup per facilitar la comunicació confidencial i àgil d'irregularitats que es puguin advertir en el desenvolupament de l'activitat professional i que puguin suposar infraccions. Per a CaixaBank, els col·lectius són: els consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors.

Les denúncies han de ser sobre actes o conductes, presents o passats, referits als àmbits d'aplicació del Codi Ètic i els Principis d'Actuació, la Política Corporativa Anticorrupció, la Política Corporativa de Compliance Penal, la Política Corporativa de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors, el Codi de Conducta de Proveïdors, el Codi de Conducta Telemàtic o de qualsevol altra política o norma interna de CaixaBank.

D'entre les categories/tipologies previstes en el Canal de Denúncies, n'hi ha una de concreta per comunicar possibles **irregularitats de naturalesa financera i comptable** en transaccions o en informació financera, enteses com a informació financera que no reflecteix els drets i les obligacions a través dels actius i passius d'acord amb la normativa aplicable, i també transaccions, fets i esdeveniments que:

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

- Recollits per la informació financera, no existeixen efectivament i no s'han registrat en el moment adequat.
- No s'han reflectit íntegrament en la informació financera i l'entitat n'és part afectada.
- No es registren i no es valoren de conformitat amb la normativa aplicable.
- No es classifiquen, presenten ni revelen en la informació financera d'acord amb la normativa.

En el cas de denúncies que suscitin els clients, es remetran als canals d'atenció que CaixaBank té establerts a aquest efecte.

Passa el mateix amb les situacions de possibles assetjaments, atesa la importància que els atorga CaixaBank, i que fa que hi hagi un canal específic la gestió del qual està encomanada a un equip de gestors especialitzats.

Les **característiques principals** del Canal són:

- **Accessibilitat** les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents:
  - **Consellers, Empleats (inclou qualsevol mena de contracte laboral i becaris), Personal d'ETT, Agents i figures anàlogues:**
    - Internet.
    - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
    - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
  - **Proveïdors:** a través del Portal de Proveïdors:
    - Correu electrònic.
    - Correu postal.

La persona interessada pot enviar la denúncia quan cregui oportú a través del tipus de dispositiu (corporatiu o personal) o mitjà que consideri necessari. Tenint en compte la presència internacional del Grup CaixaBank, es permet la presentació de consultes i denúncies en castellà, català, anglès i portuguès.

- **Possible anonimitat en les denúncies**, que es poden formular, a més de nominativament, de manera anònima.
- **Externalització parcial del procés de gestió de les denúncies.** Una part del procés de gestió, la recepció i anàlisi de preadmissibilitat, la fan experts externs per tal de reforçar la independència, l'objectivitat i el respecte a les garanties que ofereix el Canal.

Entre les **garanties principals** que ofereix el Canal de Denúncies hi ha les següents:

- **Confidencialitat** en tot el procés de gestió: prohibició de divulgar a tercers qualsevol classe d'informació sobre el contingut de les denúncies. El contingut només el coneixen les persones que resulten imprescindibles per participar directament en la gestió.
- Establiment dels mitjans informàtics oportuns per garantir l'**esborrament automàtic dels accessos** al Canal de Denúncies.
- **Reserva d'identitat del denunciant** (en cas de denúncies nominatives). Es garanteix la reserva d'identitat del denunciant, que no es podrà revelar al denunciat en cap cas. Compliment Normatiu de CaixaBank que només facilitarà el nom del denunciant a aquelles àrees per a les quals aquesta dada sigui imprescindible per dur a terme la investigació, i sempre caldrà el consentiment previ i exprés del denunciant. Compliment Normatiu de CaixaBank no facilitarà dades d'una denúncia, inclosa la identitat del denunciant, a cap persona diferent de les autoritzades, independentment del càrrec i les funcions del sol·licitant. Es prendran les mesures disciplinàries oportunes per part de l'òrgan competent de cada societat si, fora d'allò que estableix el paràgraf anterior, es produeix alguna revelació de la identitat del denunciant o es fan indagacions adreçades a conèixer dades de denúncies presentades.
- **Prohibició de represàlies.** Es prohibeix expressament i no es tolerarà cap mena de represàlies, en qualsevol de les seves formes, contra les persones que presentin una denúncia, ni tampoc contra aquelles que participin o ajudin en la investigació d'aquesta, sempre que hagin actuat de bona fe i que no hagin participat en l'acte denunciat. S'adoptaran les mesures que siguin necessàries per garantir la protecció del denunciant.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

- **Coincidència de lloc de treball:** Si en un cas de denúncia la persona denunciant i la denunciada coincideixen al mateix lloc de treball, la companyia valorarà si és pertinent adoptar alguna mesura tendent a eliminar la coincidència.
- **Incompatibilitats:** En cas que alguna de les persones implicades en una denúncia tingui relació de parentesc, afinitat o consanguinitat amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, aquest quedarà invalidat per intervenir-hi i serà substituït per algú que no en depengui jeràrquicament.
- **Drets del denunciat:** La persona denunciada ha de tenir coneixement de la denúncia formulada en contra seva tan aviat com s'hagin fet les comprovacions oportunes i s'hagi admès a tràmit l'expedient. En qualsevol cas, Compliment Normatiu de CaixaBank farà la comunicació al denunciat dins el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i se l'informarà de l'existència de la denúncia i del fet objecte d'aquesta. Si no hi ha cap persona denunciada informada en la denúncia, però en el marc de la investigació es relaciona de manera directa una persona amb els fets denunciats, Compliment Normatiu farà la comunicació oportuna a aquesta persona.

>LES SOCIETATS DEL GRUP AMB ACCÉS AL CANAL CORPORATIU DE DENÚNCIES SÓN LES SEGÜENTS:

01. VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros
02. CaixaBank Asset Management S.G.I.I.G., S.A.
03. BuildingCenter, S.A.
04. CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.
05. Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
06. CaixaBank Equipment Finance, S.A.
07. Wivai Selectplace, S.A.U.
08. Banco Portugués de Investimento (BPI)
09. CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.
10. CaixaBank Operational Services, S.A.
11. CaixaBank Business Intelligence, S.A.U.
12. CaixaBank Facilities Management, S.A.
13. Nuevo Micro Bank, S.A.U.
14. CaixaBank Titulización, S.G.F.T., S.A.
15. Imaginersgen, S.A.
16. CaixaBank Tech, S.L.U.
17. Credifimo E.F.C., S.A.U.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Consultes

El **Canal de Consultes** és un altre mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits per CaixaBank i en les societats del Grup per a la formulació de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de les normes de conducta.

Per a CaixaBank, els col·lectius amb accés són els mateixos que els previstos per al Canal de Denúncies: consellers, empleats, personal d'empreses de treball temporal, agents i proveïdors. Així mateix, les societats del Grup amb accés al Canal de Consultes són les mateixes que les que tenen accés al Canal de Denúncies.

Les normes que poden ser objecte de consulta són les mateixes que per a denúncies, de la mateixa manera que entre les categories/tipologies previstes també n'hi ha una d'específica per consultar possibles **irregularitats de naturalesa financera i comptable** en transaccions o en informació financera.

Les **característiques principals** del Canal de Consultes són:

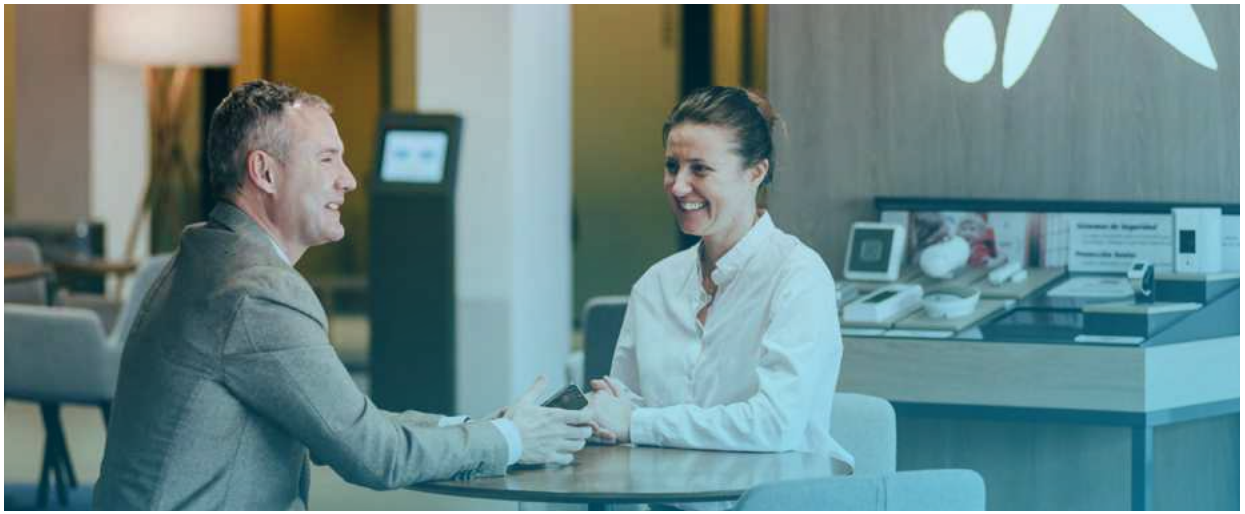
- **Accessibilitat** les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, a través de les vies d'accés següents:
  - **Consellers, Empleats (inclou qualsevol mena de contracte laboral i becaris), Personal d'ETT, Agents i figures anàlogues:**
    - Internet.
    - Intranet corporativa o plataforma anàloga de cada societat del Grup amb accés al Canal.
    - Terminal Financer (només per a CaixaBank).
  - **Proveïdors:** a través del Portal de Proveïdors (https://proveedor.CaixaBank.com), tant a la part pública com a la privada, prèvia identificació del proveïdor:
    - Correu electrònic.
    - Correu postal.

La persona interessada pot enviar la consulta quan cregui oportú a través del tipus de dispositiu (corporatiu o personal) o mitjà que consideri necessari. Considerant la presència internacional del Grup CaixaBank, es permet la presentació de consultes en castellà, català, anglès i portuguès.

El Canal de Consultes també ofereix tot un seguit de garanties, entre les quals cal destacar la confidencialitat en tot el procés de gestió, amb la prohibició expressa de divulgar a tercers qualsevol mena d'informació sobre el contingut de les consultes (aquesta informació només serà coneguda per les persones que participin directament en la gestió); i l'establiment els mitjans informàtics oportuns per garantir l'esborrament automàtic d'accessos al Canal de Consultes.



La persona interessada **pot enviar la consulta en el moment que cregui oportú,** a través del tipus de dispositiu que consideri necessari.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Consultes i Denúncies

Des d'un punt de vista del Govern (***governance***):

- La gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes de Grup CaixaBank correspon a la funció de Compliment Normatiu (Direcció de Riscos Regulatoris i Grup).
- Forma part de les atribucions de Compliment Normatiu poder plantejar consultes, sol·licitar informació, requerir investigacions i qualsevol altra mesura o tràmit per a la bona fi del procés de gestió de les denúncies i les consultes. Així mateix, resol les denúncies, estimant i documentant el compliment o l'incompliment de la normativa en els fets/conductes objecte de denúncia. En cas que s'hi aprecïi incompliment, remet la informació pertinent als òrgans encarregats de prendre les mesures oportunes.
- En les denúncies en què, segons el criteri de Compliment Normatiu, hi hagi indicis de comissió d'il·lícits penals, Compliment Normatiu n'informarà el Comitè de Gestió Penal Corporatiu, li donarà trasllat de l'il·lícit denunciat o comunicat i el mantindrà informat de les fites procedimentals i l'estratègia interna que se seguirà en relació amb la investigació. El Comitè de Gestió Penal Corporativa pot proposar els aspectes que consideri oportuns.
- Compliment Normatiu de CaixaBank presta a les filials del Grup un servei general d'assessorament i gestió que cobreix aspectes com ara la implementació, formació, suport i gestió de les denúncies i les consultes.
- Compliment Normatiu fa un seguiment continu dels Canals i reporta, com a mínim semestralment, als Òrgans de Direcció i Govern informació sobre les volumetries i els principals indicadors del trànsit, preservant al màxim la confidencialitat en els continguts i, en tot cas, en la identitat dels denunciants i dels consultants.

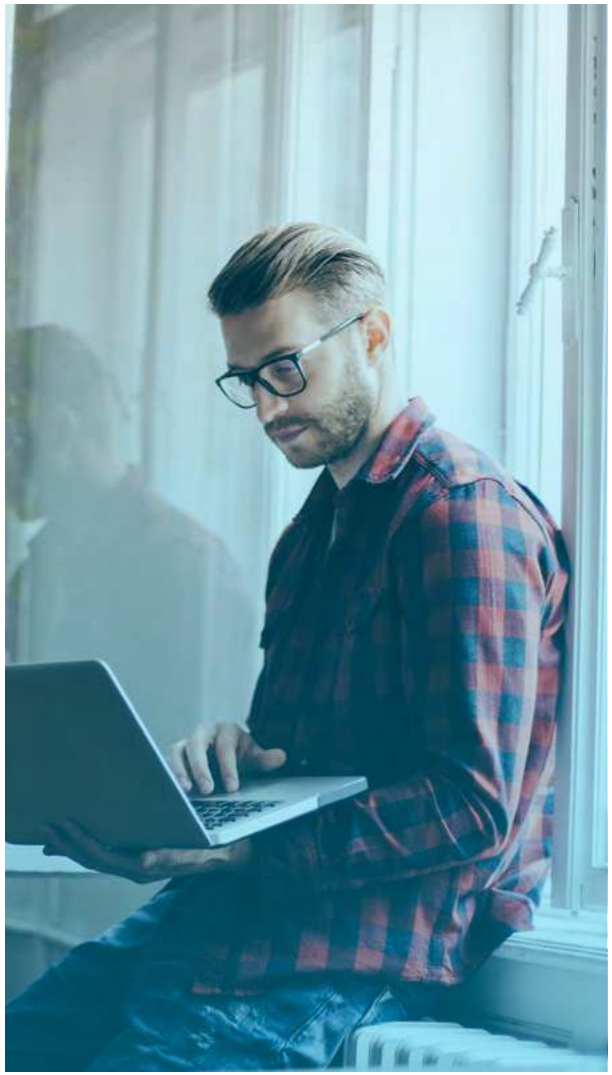
En compliment de la normativa de protecció al denunciant, estan en curs tot un seguit de mesures d'adaptació al nou marc regulatori, cal destacar l'elaboració d'una Política Corporativa del Canal de Denúncies i la disposició d'un apartat específic a aquest Canal en el web corporatiu (www.CaixaBank.com).

En qualsevol cas, el detall del funcionament i gestió del Canal de Denúncies i del Canal de Consultes es desenvolupa en una norma interna i en un protocol de funcionament.

Finalment, és important destacar que **els empleats** poden **comunicar o plantejar situacions** que puguin suposar un conflicte d'interès utilitzant la plataforma corporativa de conflictes d'interès i **obtenir les pautes d'actuació necessàries** a través de mesures mitigadores.

Aquesta comunicació és **voluntària, llevat dels casos en què l'empleat vol dur a terme activitats vinculades amb les principals activitats que desenvolupa CaixaBank.** Des del 2022, en aquests casos, l'empleat, **obligatòriament i prèviament a l'inici de l'activitat,** ha de comunicar l'activitat en qüestió a través de la plataforma esmentada. Un cop feta la comunicació, Compliance analitza la naturalesa i impacte de l'activitat i indica a l'empleat si pot iniciar/continuar amb la segona activitat i, si escau, en quins termes pot fer-ho.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Formació

El Grup CaixaBank vetlla per proporcionar plans de formació continuats adaptats als diversos llocs i responsabilitats del personal involucrat en la preparació i revisió de la informació financera, centrats en matèria de comptabilitat, auditoria, control intern (inclòs el SCIIF), gestió del risc, compliment normatiu i actualització d'aspectes jurídics/fiscals.

En aquests programes de formació participen empleats de la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital, Direcció d'Auditoria Interna, Compliment i Control, Morositat, Recuperacions i Actius i també els membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 13.000 hores en formació d'aquest àmbit a 1.155 empleats del Grup.

En particular, en l'àmbit del SCIIF, cada any es llança un curs de formació online, els objectius del qual són: potenciar una cultura de control intern en l'organització basada en els principis i les bones pràctiques recomanats per la CNMV; donar a conèixer el SCIIF implantat a l'Entitat; i impulsar l'establiment de mecanismes que contribueixin a garantir la fiabilitat de la informació financera i també el deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. El 2022, han fet el curs 48 empleats de CaixaBank que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera (Comptabilitat, Control de Gestió i Capital, Control Intern i Validació, Auditoria Interna, entre altres agrupacions). S'hi van certificar 154 persones el 2021.

Així mateix, la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital té una participació rellevant, juntament amb altres àrees del Grup, en grups de treball sectorials, tant nacionals com internacionals, en què es discuteixen assumptes relacionats amb normativa comptable i temes financers.

Quant a la formació que s'ha fet als membres del Consell d'Administració de l'Entitat, el 2022 s'ha dut a terme un pla de formació de 9 sessions dedicades a l'anàlisi de temàtiques diverses, com ara diverses àrees de negoci, sostenibilitat, govern corporatiu, aspectes rellevants de regulació, innovació o ciberseguretat, entre d'altres. Així mateix, els consellers reben de manera recurrent informació d'actualitat en matèria economicofinancera.

D'altra banda, la Comissió de Riscos ha inclòs, dins l'ordre del dia de les seves sessions ordinàries, 15 exposicions monogràfiques en què s'han tractat en detall riscos rellevants, com ara el risc de tipus d'interès, el risc de mercat, els riscos ASG, el risc de conducta i compliment, el risc de continuïtat operativa, el risc de crèdit i de participades accionarials, el risc d'externalització, el risc de rendibilitat de negoci, el risc tecnològic, el risc legal, el risc reputacional, el risc de model, el risc operacional i el risc de seguretat de la informació, entre d'altres.

Al si de la Comissió d'Auditoria i Control s'han inclòs 6 exposicions monogràfiques dins l'ordre del dia de les seves sessions, en què s'han cobert matèries pròpies d'auditoria, control intern i ciberseguretat. Així mateix, s'han fet 2 sessions de formació als membres de la Comissió dedicades a l'enfocament d'auditoria en matèria de remuneracions i a la informació no financera.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Avaluació de riscos de la informació financera (F.2)

El Control Intern de la Informació Financera del Grup s'ajusta als estàndards internacionals que estableix el Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) en el seu Model COSO III publicat el 2013, que cobreix els objectius de control sobre: eficàcia i eficiència de les operacions, fiabilitat de la informació financera, compliment de les normes aplicables i salvaguarda dels actius.

El Grup disposa d'una metodologia pròpia per a la identificació dels riscos, implantada en les principals societats que en depenen de manera homogènia, en relació amb (i) la responsabilitat i el moment d'execució i actualització; (ii) criteris que cal seguir i fonts d'informació que cal utilitzar; i (iii) criteris per identificar els components significatius per al SCIIF, plasmada en el procés següent:

01. Identificació de l'abast
que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitatius i qualitatius

02. Identificació de les entitats del Grup rellevants
i categorització per establir el nivell de control requerit a cadascuna

03. Identificació dels processos materials
del Grup que afecten directament o indirectament la informació financera que es genera

04. Identificació dels riscos
potencials que poden afectar els processos

05. Documentació de les activitats de control
existents per mitigar els riscos identificats

06. Avaluació contínua de l'eficàcia
del sistema de control intern sobre la informació financera

07. Elaboració d'informes
i informe als Òrgans de Govern



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Els riscos són els que, en cas de materialitzar-se, poden provocar possibles errors amb conseqüències materials potencials, incloent-hi l'error i el frau, que afectarien la consecució dels objectius següents:

- Les transaccions i esdeveniments que recull la informació financera existeixen i s'han registrat efectivament en el moment adequat (existència i ocurrència).
- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions i esdeveniments en què la Societat és part afectada (integritat).
- Les transaccions i esdeveniments es registren i es valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
- Les transaccions i els esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

El procés d'identificació de riscos té en compte tant les transaccions rutinàries com les menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, que duen a terme les diverses àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i les conseqüències de les quals es comuniquen oportunament.

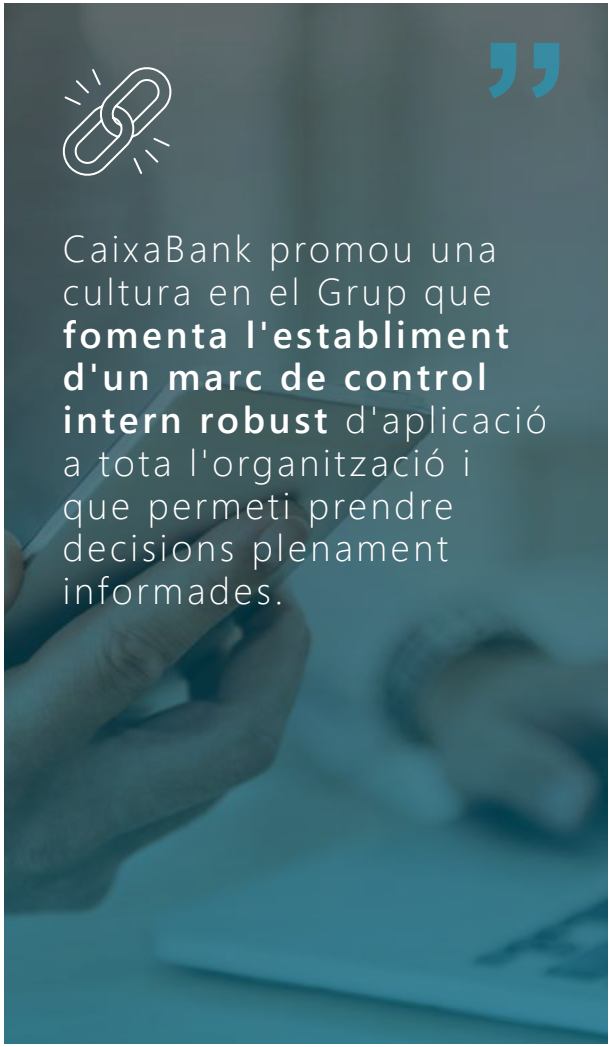
La Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera revisa les activitats de control dissenyades per mitigar els riscos associats a la fiabilitat de la informació financera. Si, en el transcurs de l'exercici, es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, la Direcció avalua la necessitat d'incorporar nous riscos als que ja s'han identificat.

Finalment, correspon a la Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració de la informació financera regulada del Grup i del SCIIF. Per fer-ho, es basa en la feina de la funció d'Auditoria Interna i les conclusions de l'auditor extern.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Procediments i activitats de control de la informació financera (F.3)



El marc de control intern amb relació a la fiabilitat de la informació es vertebra definint clarament les responsabilitats i funcions de tots aquells que participen en el procés de generació, revisió i divulgació d'aquesta informació i que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independent:

- Les **àrees operatives responsables de la generació de la Informació** han d'integrar en els seus procediments i processos la gestió i control de la fiabilitat de la informació. Per fer-ho, aplicaran les polítiques i els procediments en matèria de fiabilitat de la informació; implantaran proactivament mesures d'identificació, gestió i mitigació dels riscos potencials identificats; establiran i implantaran controls adequats, i generaran les evidències justificatives de les seves activitats de control per tal d'obtenir una seguretat raonable pel que fa a la idoneïtat, qualitat i fiabilitat d'aquesta informació. Així mateix, seran responsables d'analitzar l'impacte en els riscos i els controls de les novetats normatives que puguin afectar a la informació generada.

En l'àmbit d'actuació específic de CaixaBank, els principals responsables de l'assegurament de la fiabilitat de la informació financera són, entre d'altres:

- Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital.
- Direcció General de Riscos.
- Direcció Financera.
- Direcció de Sostenibilitat.
- Secretaria General.
- Direcció de Recursos Humans.
- La **Direcció de Compliment i Control** és responsable d'assegurar l'existència de polítiques i procediments de gestió i control per assegurar i garantir la fiabilitat de la informació; en monitorarà l'aplicació, identificarà les possibles debilitats del sistema de control, farà el seguiment dels plans d'acció implantats per a la seva correcció i avaluarà l'entorn de control.
- Per part seva, la funció d'**Auditoria Interna** és independent i objectiva d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les operacions del Grup. Contribueix a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat a l'avaluació i millora dels processos de gestió de riscos i controls i del govern corporatiu. En particular, Auditoria Interna supervisarà les actuacions dutes a terme tant per les àrees operatives com per la Direcció de Compliment i Control amb l'objectiu de proporcionar una seguretat raonable a l'Alta Direcció i als Òrgans de Govern.

La Direcció de Compliment i Control, com a àrea responsable de les funcions de compliment en l'entitat matriu, assumeix l'orientació estratègica, la supervisió i la coordinació respecte a les respectives funcions de control intern de les filials. Alhora, salvaguarda l'àmbit propi d'aquestes.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Procediments de revisió i autorització de la informació financera

El perfil professional de les persones que intervenen en el procediment de revisió i autorització de la informació financera és adequat, **amb coneixement i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i/o gestió de riscos**.

L'elaboració i revisió d'informació financera es duu a terme des de les diverses àrees de la **Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital**, que sol·licita a les unitats de negoci i els seus centres de suport, i també als components del Grup, la col·laboració necessària per obtenir el nivell de detall adequat d'aquesta informació. La informació financera és objecte de supervisió per part dels diversos nivells jeràrquics de l'esmentada Direcció i d'altres àrees de la Societat. Finalment, la Direcció presenta la informació financera rellevant que es publicarà en el mercat als Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció, que l'examinen i, si escau, l'aproven. La Direcció de Control Intern i Validació presenta les conclusions de la certificació SCIIF als mateixos Òrgans de Govern responsables i al Comitè de Direcció perquè l'examinin i l'aprovin.

CaixaBank té establert un **procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats**, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics:

01.
Processos/ Subprocessos

02.
Riscos/Assercions financeres vinculades

- Existència i Ocurrència
- Integritat
- Valoració
- Drets i Obligacions
- Presentació, Desglossament i compatibilitat

03.
Activitats de Control

- Importància (clau/estàndard)
- Automatització
- Evidència
- Sistema (aplicacions informàtiques vinculades)
- Finalitat (preventiu, detectiu, correctiu)
- Freqüència
- Certificació
- Component COSO
- Executor
- Validador

04.
Reporting a l'Alta Direcció i òrgans de govern

- Certificació de l'eficàcia dels controls clau



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

En relació amb els Sistemes que s'utilitzen per **gestionar el SCIIF**, la Societat té implantada l'eina **SAP Fiori** que permet la gestió integral dels riscos i controls del procés d'elaboració de la informació financera i també de la seva documentació i evidències. A l'eina, hi poden accedir els empleats amb diversos nivells de responsabilitat en el procés d'avaluació i certificació del sistema de control intern de la informació financera del Grup.

Durant l'exercici 2022, s'han dut a terme processos de certificació trimestrals, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives. Addicionalment, s'han dut a terme certificacions en períodes diferents del tancament trimestral habitual, per a determinada informació financera que es publicarà en els mercats, sense que s'hagi fet palesa cap debilitat significativa.

Per a l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** de l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats i dades i hipòtesis observables i contrastades. Segons allò que estableix la normativa interna, el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció són responsables d'aprovar aquests judicis i estimacions, descrits en la Nota 1.3 dels Comptes Anuals Consolidats i principalment vinculats a:

- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants pel que fa a: i) la consideració "d'increment significatiu en el risc de crèdit" (SICR, per les sigles en anglès), ii) la definició de default; i iii) la incorporació d'informació *forward-looking* i les incerteses macroeconòmiques Post Model Adjustment.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- La valoració de les participacions dels negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- La vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles, incloent-hi els actius per dret d'ús i actius intangibles.
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.
- Les hipòtesis actuarials utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.
- El termini dels contractes d'arrendament utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Procediments sobre els sistemes de la informació

Els **sistemes d'informació** que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a **polítiques i procediments** de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i la publicació de la informació financera.



En concret, els sistemes d'informació de CaixaBank garanteixen la seva seguretat utilitzant com a marc de referència els requisits definits per **estàndards internacionals de bones pràctiques** de seguretat de la informació, com la família de normes ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Així mateix, s'han desenvolupat a partir dels requisits de la guia SREP de Risc Tecnològic de l'EBA (European Banking Authority). Aquestes normes formen part del Cos Normatiu de Seguretat de la Informació del Grup CaixaBank, el compliment del qual és monitorat de manera contínua i es reporta a actors clau dins i fora de l'organització.

Les activitats principals estan certificades. Cal destacar:

- Les activitats corporatives de Ciberseguretat del Grup CaixaBank, des de les seus de Barcelona, Madrid i Oporto, estan certificades amb l'**ISO 27001:2013 (BSI)**.
- L'acreditació oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconeix la capacitat de l'entitat per gestionar la seguretat de la informació.

A més, en el que fa referència a la Continuïtat operativa i de negoci, l'Entitat disposa d'un complet **Pla de Contingència Tecnològica**, capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la **Norma ISO 27031:2011**. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat i desenvolupat i s'opera d'acord amb aquesta Norma.

Addicionalment, la BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma **ISO 22301:2019**, que acredita:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- L'existència d'un procés cíclic basat en la **millora contínua.**
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, **Sistemes de Gestió a Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica**, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

01.
Confiança
als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general sobre la capacitat de resposta de l'Entitat davant d'incidents greus que afectin les operacions de negoci.

02.
Compliment
de les recomanacions dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.

03.
Beneficis
en la imatge i reputació de l'Entitat.

04.
Auditories
anuals, internes i externes, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Pel que fa al **Govern de Tecnologies de la Informació (TI)**, el model de Govern de TI de CaixaBank garanteix que els seus Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització i donen resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de TI constitueix una part essencial del govern en el seu conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que TI suporta i facilita el desenvolupament dels objectius estratègics definits.

El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat d'acord amb els requisits especificats en la norma **ISO 38500.**

Aquest disseny dels serveis informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci, i garanteix, entre altres temes:

- Segregació de funcions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidents.
- Gestió de la Qualitat TI.
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- Report periòdic a la Direcció.
- Controls interns estrictes que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual, a més d'un marc de control de Risc Tecnològic exhaustiu.



_Procediments per a la gestió de les activitats externalitzades i d'experts independents

El Grup CaixaBank disposa d'una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, aprovada al Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i en què es recullen de forma homogènia els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'explotació i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en normes internes **del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:

- Elaboració i aprovació del **pressupost**.
- Execució del pressupost i gestió de la **demanda.**
- Compres i contractació de **serveis.**
- Pagament de factures a **proveïdors.**

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors són gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i és el Comitè d'Eficiència l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost es faci seguint la normativa.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Per garantir la gestió adequada dels costos i les contractacions de proveïdors, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- **Comissió de Despeses i inversió (CDI):** revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i la raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat o d'eficiència per a l'Entitat.
- **Taula de Compres:** vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides a la normativa, i fomenta la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Les compres que superin un cert llindar les ha de gestionar l'equip especialitzat de compradors, que estan organitzats per diverses categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, Facilities i Obres.

El procés de Compres és el procés de negociació i contractació que permet establir acords amb proveïdors les propostes dels quals suposin un avantatge competitiu, en terme de costos totals i adequació relació qualitat-servei, per al Grup CaixaBank. CaixaBank gestiona les compres segons els Principis de Compres següents: Eficiència, Sostenibilitat, Integritat i transparència, Compliment, Proximitat i seguiment.



Entre les principals funcions de Compres es troben:

- Analitzar el mercat de proveïdors.
- Identificar innovació en el mercat.
- Visió transversal de les necessitats.
- Registre i homologació de proveïdors.
- Negociació.
- Adjudicació.
- Col·laboració en la formalització del contracte amb el proveïdor adjudicatari.

Les compres es gestionen a través d'una eina corporativa de negociació. En la selecció de proveïdors, s'apliquen criteris de concurrència, objectivitat, professionalitat, transparència i igualtat d'oportunitats. L'aprovació de les adjudicacions es regeix per la matriu de facultats vigent en aquest moment, la qual ha estat aprovada pel Comitè d'Eficiència.

El Grup CaixaBank disposa d'una **eina Corporativa de Compres**, denominada SAP Ariba, com a canal de comunicació senzill i àgil que dona accés a l'eina de gestió integral de compres, inclosa l'homologació de proveïdors. Amb aquesta eina, els proveïdors es registren, accepten els Principis de Compres i el Codi de Conducta de Proveïdors i aporten la documentació i els certificats necessaris per poder participar en processos de compres i iniciar el procés d'homologació per tenir la condició de proveïdor elegible.

CaixaBank disposa d'una **Política corporativa de gestió del risc d'externalització**, que es va aprovar al Consell d'Administració del 30 de setembre de 2021. Es fonamenta principalment en les Directrius sobre externalització EBA/GL/2019/02 de l'European Banking Authority (EBA) i les circulars 2/2016 i 3/2022 del Banc d'Espanya. La Política estableix els principis i les premisses corporatius que regulen el procés d'externalització de principi a fi. Així mateix, la Política estableix l'abast, el govern, el marc de gestió i control de risc del Grup CaixaBank, sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que cal fer en el cicle de vida complet de les externalitzacions.

La Política, elaborada per la Direcció de Control de Riscos No Financers amb la col·laboració de Govern de l'Externalització, acredita:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les **millors pràctiques** respecte a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**, perquè estigui en consonància amb les referències normatives i les millors pràctiques en el sector bancari nacional i internacional.

La formalització d'aquesta política suposa:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara el Banc d'Espanya i ABE, en aquesta matèria.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, se segueix el procediment següent:

01. Anàlisi
d'aplicabilitat del model d'externalització al servei per externalitzar.

02. Valoració
de la decisió d'externalització mesurant essencialitat, riscos i model d'externalització associat.

03. Aprovació
del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat.

04. Contractació
del proveïdor.

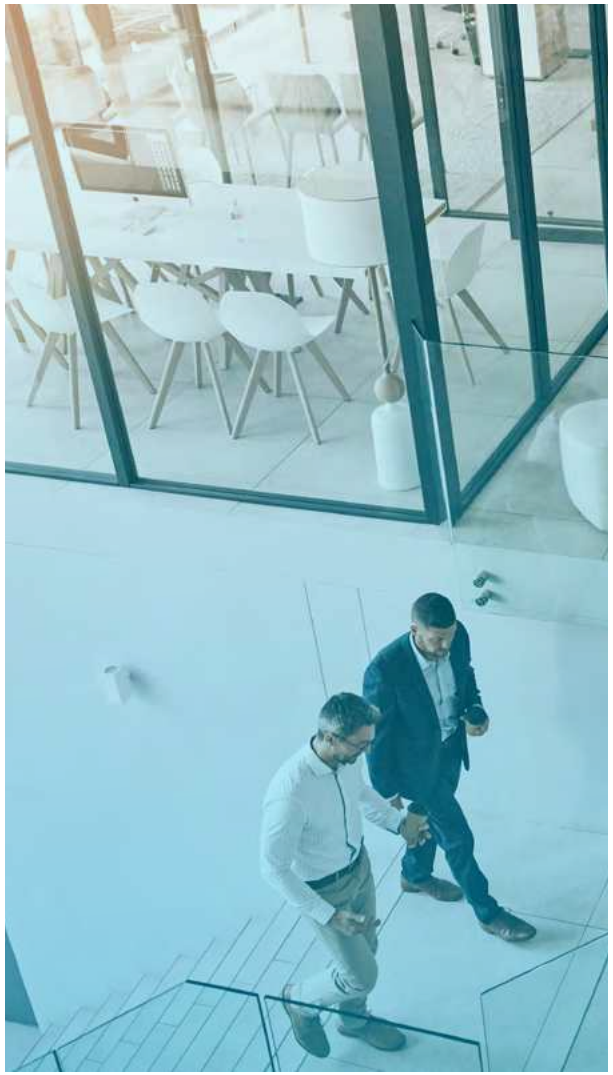
05. Traspàs
del servei al proveïdor extern.

06. Seguiment
monitoratge de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats externalitzades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment del servei, evidències remeses pel proveïdor i mesures de mitigació** incloses contractualment que redueixen els riscos detectats en la valoració de decisió d'externalització. Cada responsable d'una externalització a l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són revisats internament de manera periòdica.

En l'**exercici 2022**, les **activitats** encomanades a tercers relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Serveis de consultories financeres i de *business intelligence*.
- Serveis de màrqueting i compres diverses.
- Serveis informàtics i tecnològics.
- Serveis financers.
- Serveis d'assessorament financer, fiscal i legal.
- Processos relacionats amb recursos humans i compres diverses.
- Processos relacionats amb els sistemes d'informació.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Informació i comunicació (F.4)

_Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i la comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció de Comptabilitat i Reporting Legal Integrat, concretament en el **Departament de Polítiques i Regulació Comptable**, que depenen de la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats hi ha el **seguiment i l'anàlisi de la normativa** d'informació financera (*financial reporting*) aplicable al Grup, per a la seva interpretació i la conseqüent aplicació a la informació financera d'una manera homogènia a totes les entitats que formen part del Grup; així com l'**actualització permanent** dels criteris comptables aplicats davant de qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

El seguiment de novetats regulatòries relacionades amb la publicació d'**informació no financera** (*non-financial reporting*) també és una de les funcions del Departament de Polítiques i Regulació Comptable. En concret, es fa una **anàlisi continuada** de nous requeriments d'informació i de tendències regulatòries, nacionals, europees i globals relacionades tant amb la sostenibilitat com amb la informació no financera. En col·laboració amb la resta d'àrees implicades del Grup CaixaBank, s'analitzen les implicacions derivades i es treballa per assegurar que aquestes implicacions es gestionin i incorporin a les pràctiques del Grup.

Addicionalment, aquest Departament fa l'anàlisi i l'estudi de les **implicacions comptables d'operacions singulars** per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte als estats financers consolidats i s'encarrega de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollits en els circuits comptables o que presenten dubtes a l'hora d'interpretar-los.

Es manté una comunicació permanent amb la resta de la Direcció de Comptabilitat i Reporting Legal Integrat, amb la qual es comparteixen, quan cal, les consultes comptables que han estat concloses pel Departament aportant explicació del raonament tècnic que les suporten o les interpretacions efectuades, i també els temes que estan en curs d'anàlisi.

En el procés de **definició de productes nous**, a través de la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, n'analitzen les **implicacions comptables** partint de les seves característiques, i aquesta anàlisi es concreta en la creació o l'actualització d'un circuit comptable en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicats. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Aquest Departament també participa i dona suport al **Comitè de Regulació del Grup CaixaBank** en matèria de regulació sobre informació financera i no financera. Davant de qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar al Grup, el Departament el comunica als Departaments o filials del Grup afectats i participa en els projectes d'implementació d'aquests canvis o els lidera, segons escaigui. D'altra banda, en relació amb la Comissió d'Auditoria i



Control, es coordina i prepara, si escau, tota la documentació relativa a la Direcció de Comptabilitat, Control de Gestió i Capital. Són responsables de reportar trimestralment els principals judicis i estimacions efectuats durant el període que han afectat els estats financers consolidats.

Igualment, el Departament de Polítiques i Regulació Comptable participa en projectes singulars relacionats amb la **sostenibilitat i el *reporting* d'informació no financera**, bé sigui en projectes transversals del Grup o formacions internes i externes, bé sigui amb la participació en grups de treball amb *peers* i grups d'interès externs.

Les activitats anteriors descrites en matèria d'informació financera es materialitzen en l'existència i el manteniment d'un **Manual de polítiques comptables** en què s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables que

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

el Grup adopta. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament. La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació comptable s'encarrega de desenvolupar **activitats formatives** a les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables

_Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

CaixaBank té eines informàtiques internes que asseguren la integritat i homogeneïtat en els processos d'elaboració de la informació financera. Totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant de qualsevol circumstància.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant de CaixaBank com de les societats que conformen el perímetre del Grup, fan servir, mitjançant eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat a l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diversos reguladors.

En relació amb els Sistemes que s'utilitzen per **gestionar el SCIIF**, com ja s'ha indicat, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Fiori**, que en garanteix la integritat i reflecteix els riscos i els controls existents.



_Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera (F.5)

Correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control** supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat. Aquestes funcions s'expliquen en detall a l'apartat "L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control". Així mateix, el CAC supervisa el SCIIF, per mitjà de les declaracions que signen els seus responsables i la consecució de la certificació ascendent que efectua la Direcció de Fiabilitat d'Informació Financera.

La funció d'**Auditoria Interna**, que representa el Comitè de Direcció, es regeix pels principis que estableix l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank. És una **activitat independent** i objectiva que aporta un enfocament sistemàtic a l'avaluació dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu, i s'encarrega de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la seva funció de supervisió. Per tal d'establir i preservar aquesta independència, Auditoria Interna depèn funcionalment de la presidenta de la Comissió d'Auditoria i Control, sense perjudici que hagi de reportar al president del Consell d'Administració perquè compleixi adequadament les seves funcions.

Auditoria Interna té **268 auditors distribuïts en diversos equips de treball** especialitzats per àmbits, entre els quals hi ha un grup responsable de coordinar la supervisió dels processos relacionats amb la informació financera del Grup CaixaBank, adscrit a la Direcció d'Auditoria de Comptabilitat, Solvència i Recursos Humans.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



Les activitats de la funció d'auditoria interna es traslladen periòdicament a la Comissió d'Auditoria i Control que, al seu torn, revisa, dins de l'abast de fiabilitat de la informació financera, el següent: (i) la planificació d'auditoria interna i la suficiència del seu abast; (ii) les conclusions de les auditories fetes i el seu impacte en la informació financera; i (iii) el seguiment de les accions correctores.

Auditoria Interna desenvolupa **un programa de treball específic per revisar el disseny, l'eficàcia i l'adequació del SCIIF** del Grup a partir de l'avaluació de l'entorn normatiu que desenvolupa l'entitat, el control implantat a les principals filials, la identificació de les àrees materials afectades pel SCIIF i el seguiment de les certificacions dels controls, així com, per a determinats processos, la revisió dels riscos identificats, els controls implantats, i l'evidència aportada de la seva execució. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global, en què s'inclou una avaluació del funcionament del SCIIF durant l'exercici. La revisió de l'exercici 2022 s'ha centrat en:

- Comprovació de l'aplicació de la Política Corporativa de gestió del risc de Fiabilitat de la Informació Financera i de la Norma per a la Gestió i Control de la Fiabilitat de la informació per garantir que l'SCIIF en l'àmbit corporatiu és adequat.
- Valoració del funcionament del procés de certificació interna ascendent dels controls clau.
- Avaluació de la documentació descriptiva de processos, riscos i controls rellevants inclosos en el Pla d'Auditoria.

Addicionalment, en l'exercici 2022, Auditoria Interna ha fet diverses revisions de processos que afecten la generació, elaboració i presentació de la informació financera centrats en els àmbits financer i comptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre d'altres.

Així mateix, la Societat disposa de procediments periòdics de discussió amb l'auditor extern, el qual assisteix la Comissió d'Auditoria i Control i informa de la seva planificació d'auditoria i de les conclusions assolides abans de la publicació de resultats i també, si escau, de les debilitats de control intern.

_Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa en la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en la seva pàgina web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa al SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex a aquest Informe Anual de Govern Corporatiu.

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'auditor sobre la Informació relativa al Sistema de Control intern sobre la Informació Financera (SCIIF)

Als administradors de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'Entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 30 de novembre de 2022, hem aplicat determinats procediments sobre l'apartat "Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscs en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)" contingut en les pàgines 478 a 500 de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank i en l'annex "Informe Anual de Govern Corporatiu" incorporat a l'Informe de Gestió de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2022, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'Entitat en relació amb la informació financera anual.

Els administradors són responsables d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'Entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les Normes Tècniques d'Auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'Entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'Entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la *Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit a la informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera de les entitats cotitzades*, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'Entitat corresponent a l'exercici 2022 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als determinats en la guia o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la normativa reguladora de la activitat de auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF — informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida per la disposició addicional setena del Real Decret Legislatiu 4/2015 del 23 d'octubre, per el que s'aprova el text refós de la Llei del Mercat de Valors.

2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: (i) entendre el procés seguit en l'elaboració; (ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; (iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.

3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la comissió d'auditoria.

4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.

5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la comissió d'auditoria i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.

6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts per la disposició addicional setena del text refós de la Llei del Mercat de Valors, relativa a la descripció del SCIIF en l'Informe de Gestió.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Raúl Ara Navarro

17 de febrer de 2023

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Grau de seguiment de les recomanacions de Govern Corporatiu (G)

>QUADRE DE REFERÈNCIES CREUADES DEL COMPLIMENT O EXPLICACIÓ DE LES RECOMANACIONS EN MATÈRIA DE GOVERN CORPORATIU

	RECOMANACIÓ 1	RECOMANACIÓ 2	RECOMANACIÓ 3	RECOMANACIÓ 4
Descripció	Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la Societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.	Que, quan la societat cotitzada estigui controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no, i tingui, directament o a través de les seves filials, relacions de negoci amb aquesta entitat o alguna de les seves filials (diferents de les de la societat cotitzada) o desenvolupi activitats relacionades amb les de qualsevol d'aquestes, informi públicament amb precisió sobre: **a.** Les àrees d'activitat respectives i les eventuals relacions de negoci entre, d'una banda, la societat cotitzada o les seves filials i, de l'altra, la societat matriu o les seves filials. **b.** Els mecanismes previstos per resoldre els eventuals conflictes d'interessos que s'hi puguin presentar.	Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'Informe Anual de Govern Corporatiu, el President del Consell d'Administració informi verbalment els accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del Govern Corporatiu de la Societat i, en particular: **a.** Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària. **b.** Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.	Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme. I que, sense perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la Societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.
Compleix	Sí	No aplicable	Sí	Sí
Comentaris		Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada.		

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

RECOMANACIÓ 5

Descripció

Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.





Compleix

Compliment parcial

Comentaris

Des del 3 maig de 2021, la Llei recull com a obligació general la limitació del 20% per a l'exclusió del dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital, i també en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit facin, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

Per tant, CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat de crèdit, està autoritzada expressament per la Llei a no aplicar el límit del 20% a les emissions d'obligacions convertibles que faci, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

En aquest sentit, i en línia amb allò que recull actualment la normativa, ja el 2020, la Junta General d'Accionistes de la Societat del 22 de maig de 2020 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una vegada o diverses i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar des d'aquesta data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50% del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions (amb prima o sense i amb vot o sense). El contravalor de les noves accions a emetre consisteix en aportacions dineràries i es poden fixar els termes i les condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015.

L'autorització de la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020, actualment vigent, preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedarà limitat, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització). Com a excepció, l'acord de 22 de maig de 2020 preveu que aquest límit no serà aplicable als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors convertibles que acordi emetre el Consell d'Administració a l'empara de l'autorització de la Junta General d'Accionistes. A aquests augments de capital els és aplicable el límit general de 2.990.719.015 euros.

En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració per a l'emissió de valors convertibles que permetin o que tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris per a la seva computabilitat com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500.000.000 euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas en què l'interès social així ho justifiqui. El detall d'instruments que s'emeten a l'empara d'aquest acord es presenta en la Nota 22.3 de la Memòria dels Comptes Anuals. D'acord amb allò que s'ha indicat anteriorment, els augments de capital que acordi el Consell d'Administració per atendre la conversió d'aquests valors no quedaran subjectes al límit de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20% del capital social en el moment de l'autorització).

Es reitera que, des del 3 de maig de 2021, la Llei de Societats de Capital preveu expressament que el límit del 20% no s'aplicarà a les emissions d'obligacions convertibles que facin les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013 sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió perquè les obligacions convertibles emeses puguin ser considerades instruments de capital de nivell 1 addicional de l'entitat de crèdit emissora, com és el cas dels valors l'emissió dels quals va autoritzar la Junta General d'Accionistes el 14 de maig de 2021; en aquest cas, és aplicable el límit general del 50% per als augments de capital.

En la passada Junta General, celebrada el 8 d'abril de 2022, s'han comunicat i s'han posat a disposició dels accionistes els informes del Consell d'Administració i de BDO Auditores, S.L.P. (expert independent nomenat pel Registre Mercantil de València) a l'efecte d'allò que disposa l'article 511 del Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, referits a l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i excloent-ne el dret de subscripció preferent. Aquesta emissió va ser aprovada pel Consell d'Administració en data 29 de juliol de 2021 a l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 6	RECOMANACIÓ 7	RECOMANACIÓ 8	RECOMANACIÓ 9
Descripció	Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, bé sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria: **a.** Informe sobre la independència de l'auditor. **b.** Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions. **c.** Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.	Que la societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes. I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.	Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el Consell d'Administració presenti a la Junta General d'Accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la Comissió d'Auditoria expliqui amb claredat a la Junta General el parer de la Comissió d'Auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la Junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.	Que la Societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la Junta General d'Accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot. I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris				

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 10	RECOMANACIÓ 11	RECOMANACIÓ 12
Descripció	Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat: **a.** Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord. **b.** Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració. **c.** Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot. **d.** Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.	Que, en el cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.	Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa. I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.
Compleix	Compliment parcial	Sí	Sí
Comentaris	En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentin abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta). Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats en les Juntes d'Accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.		

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 13	RECOMANACIÓ 14	RECOMANACIÓ 15	RECOMANACIÓ 16	RECOMANACIÓ 17
Descripció	Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.	Que el Consell d'Administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del Consell d'Administració i que: **a.** Sigui concreta i verificable. **b.** Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les competències requerides pel del consell d'administració **c.** Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències, edat i gènere. A aquest efecte, es considera que afavoreixen la diversitat de gènere les mesures que fomentin que la companyia tingui un nombre significatiu d'altes directives. Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les competències requerides pel Consell d'Administració es reculli a l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la Junta General d'Accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller. La Comissió de Nomenament comprovarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.	Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat. I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del Consell d'Administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.	Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital. Aquest criteri es podrà atenuar: **a.** En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionarials que tinguin legalment la consideració de significatives. **b.** Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si.	Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers. Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30 % del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris					

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 18	RECOMANACIÓ 19	RECOMANACIÓ 20	RECOMANACIÓ 21	RECOMANACIÓ 22
Descripció	Que les societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers: **a.** Perfil professional i biogràfic. **b.** Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa. **c.** Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles. **d.** Data del seu primer nomenament com a conseller a la societat, així com de les reeleccions posteriors. **e.** Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.	Que en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, amb la verificació prèvia de la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.	Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.	Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'Informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb allò que estableix la legislació aplicable. També es podrà proposar la separació de consellers independents a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.	Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la Societat, que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el Consell d'Administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com de les seves vicissituds processals. I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas al més aviat possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, amb un informe previ de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara obrir una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar-ne el cessament. I que s'informi sobre això a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sense perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris					

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 23	RECOMANACIÓ 24	RECOMANACIÓ 25	RECOMANACIÓ 26
Descripció	Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats al Consell d'Administració. I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent. Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de conseller.	Que quan, bé per dimissió o bé per acord de la junta general, un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, expliqui de manera suficient les raons de la seva dimissió o, en el cas de consellers no executius, el seu parer sobre els motius del cessament per part de la junta en una carta que remetrà a tots els membres del Consell d'Administració. I que, sense perjudici que tot això s'expliqui a l'Informe Anual de Govern Corporatiu, en la mesura que sigui rellevant per als inversors, la Societat publiqui al més aviat possible el cessament, incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies que hagi aportat el conseller.	Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions. I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.	Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris				

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 27	RECOMANACIÓ 28	RECOMANACIÓ 29	RECOMANACIÓ 30
Descripció	Que les no-assistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin a l'Informe Anual de Govern Corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.	Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.	Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.	Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per exercir les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.
Compleix	Compliment parcial	Sí	Sí	Sí
Comentaris	En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració, permet que es delegui en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (al seu article 37), així com el Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent. És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que en cas que, per causa justificada, no puguin fer-ho personalment, els consellers intentaran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, s'intentarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank. El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social. D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. A més a més, això està en línia amb allò que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició. Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atenir-se al tenor del debat.			

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 31	RECOMANACIÓ 32	RECOMANACIÓ 33	RECOMANACIÓ 34	RECOMANACIÓ 35
Descripció	Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el Consell d'Administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció. Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància a l'acta.	Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el Grup.	Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell i també, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.	Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el Govern Corporatiu de la Societat; i coordinar el pla de successió del president.	Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern que conté aquest Codi de Bon Govern que siguin aplicables a la societat.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris					

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 36	RECOMANACIÓ 37	RECOMANACIÓ 38	RECOMANACIÓ 39	RECOMANACIÓ 40
Descripció	Que el ple del Consell d'Administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a: **a.** La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració. **b.** El funcionament i la composició de les seves comissions. **c.** La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració. **d.** L'acompliment del president del Consell d'Administració i del primer executiu de la societat. **e.** L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell. Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments. Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments. Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del grup mantinguin amb la Societat o qualsevol societat del seu grup han de ser desglossades en l'Informe Anual de Govern Corporatiu. El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'Informe Anual de Govern Corporatiu.	Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del Consell d'Administració.	Que el Consell d'Administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la Comissió Executiva i que tots els membres del Consell d'Administració rebin còpia de les actes de les sessions de la Comissió Executiva.	Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.	Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris					

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 41	RECOMANACIÓ 42	RECOMANACIÓ 43	RECOMANACIÓ 44
Descripció	Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.	Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents: 1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern: **a.** Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels criteris comptables. **b.** Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al Consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes. **c.** Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciant i el denunciat. **d.** Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica. 2. En relació amb l'auditor extern: **a.** En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat. **b.** Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència. **c.** Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut. **d.** Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat. **e.** Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.	Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.	Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposta.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris				

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 45	RECOMANACIÓ 46	RECOMANACIÓ 47	RECOMANACIÓ 48	RECOMANACIÓ 49	RECOMANACIÓ 50
Descripció	Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys: **a.** Els diferents tipus de riscs, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç. **b.** Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat. **c.** El grau de risc que la societat consideri acceptable. **d.** Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se. **e.** Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.	Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents: **a.** Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat. **b.** Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió. **c.** Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel Consell d'Administració.	Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions —o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades— es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.	Que les societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.	Que la Comissió de Nomenaments consulti el president del Consell d'Administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius. I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de conseller.	Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents: **a.** Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius. **b.** Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat. **c.** Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat. **d.** Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió. **e.** Comprovar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris						

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 51	RECOMANACIÓ 52	RECOMANACIÓ 53	RECOMANACIÓ 54	RECOMANACIÓ 55
Descripció	Que la Comissió de Retribucions consulti el president i el primer executiu de la societat, sobretot quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.	Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control constin en el reglament del Consell d'Administració i que siguin coherents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries d'acord amb les recomanacions anteriors, incloent-hi: **a.** Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents. **b.** Que els seus presidents siguin consellers independents. **c.** Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que reti comptes, en el primer ple del Consell d'Administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta. **d.** Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions. **e.** Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els consellers.	Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de Govern Corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del Consell d'Administració, que podran ser la Comissió d'Auditoria, la de Nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el Consell d'Administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.	Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents: **a.** La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors. **b.** La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa i també a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes. **c.** L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès. **d.** La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades. **e.** La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.	Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys: **a.** Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals. **b.** Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques i dels riscos associats i la seva gestió. **c.** Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial. **d.** Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès. **e.** Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris					

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 56	RECOMANACIÓ 57	RECOMANACIÓ 58	RECOMANACIÓ 59	RECOMANACIÓ 60
Descripció	Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.	Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, i també la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social. Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.	Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars. I, en particular, que els components variables de les remuneracions: **a.** Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat. **b.** Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos. **c.** Es configurin sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.	Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable. Que, a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció ('malus') basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.	Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.
Compleix	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Comentaris					

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

	RECOMANACIÓ 61	RECOMANACIÓ 62	RECOMANACIÓ 63
Descripció	Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.	Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys. S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers. Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.	Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.
Compleix	Sí	Sí	Sí
Comentaris			

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

RECOMANACIÓ 64

Descripció

Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

Compleix

Compliment parcial

Comentaris

Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual de cadascun d'aquests.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del Conseller Delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i a favor del President per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran.

En virtut d'aquest compromís, el Conseller Delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no se'n produeixi el cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions d'acord amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.

Amb la terminació del contracte del Conseller Delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al Conseller Delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte.

La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels Consellers Executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.



Aquest Informe Anual de Govern Corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la societat el **16 de febrer de 2023.**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>TAULA DE CONCILIACIÓ DE CONTINGUT AMB EL MODEL D'INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE CNMV

A. Estructura de Propietat (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
A.1	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Capital Social" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Autorització per augmentar capital"
A.2	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Accionistes significatius"
A.3	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
A.4	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Pactes parasocials"
A.5	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
A.6	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
A.7	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Pactes parasocials"
A.8	Sí	No aplicable
A.9	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Autocartera"
A.10	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Autocartera"
A.11	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Capital Flotant regulatori"
A.12	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes"
A.13	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes"
A.14	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Capital Social"

B. Junta general (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
B.1	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes"
B.2	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes"
B.3	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes"
B.4	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes"
B.5	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes"
B.6	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La propietat - Drets dels accionistes"
B.7	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes"

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

B.8	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - La Junta General d'Accionistes"

3. Estructura d'Administració de la Societat

C.1 Consell d'Administració (1/2)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.1.1	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.2	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.3	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.4	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració"
C.1.5	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració"
C.1.6	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració"
C.1.7	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Diversitat Consell d'Administració"
C.1.8	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.9	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.1.10	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.11	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.12	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.13	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - Remuneració"
C.1.14	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu – Governança - Alta Direcció" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - Remuneració"
C.1.15	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració"
C.1.16	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.17	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.18	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.19	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.1.20	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració"
C.1.21	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.22	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.23	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.24	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració"
C.1.25	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració" Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.1.26	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració"
C.1.27	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell -comissió d'Auditoria i Control- – Actuacions durant l'exercici - Supervisió de la informació financera" Apartat IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera"
C.1.28	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell -comissió d'Auditoria i Control- – Actuacions durant l'exercici - Supervisió de la informació financera" Apartat IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Procediments i activitats de control de la informació financera" Apartat IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) – Supervisió del funcionament del sistema de control intern"
C.1.29	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració"
C.1.30	No	Apartat IGC "La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de la independència de l'auditor extern" i "Relació amb el mercat"
C.1.31	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.1.32	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.1.33	Sí	No aplicable
C.1.34	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.1.35	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració"
C.1.36	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"
C.1.37	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Selecció, nomenament, reelecció, avaluació i cessament dels membres del Consell"

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.1.38	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - El Consell d'Administració - Funcionament del Consell d'Administració"
C.1.39	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança – Remuneració – Càrrec executiu"

C.2 Comissions del Consell d'Administració (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C.2.1	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.2.2	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
C.2.3	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"

D. Operacions Vinculades i Operacions Intragrup (1/2)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
D.1	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
D.2	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
D.3	Sí	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartat IGC "La nostra Identitat – Govern Corporatiu – L'Administració – Les comissions del Consell – Comissió d'Auditoria i Control – Actuacions durant l'exercici – Seguiment de les operacions vinculades"
D.6	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"
D.7	No	Apartat IGC "Govern Corporatiu - Governança - La Gestió i Administració de la Societat - Les comissions del Consell"

E. Sistema de Control i Gestió de Riscos (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
E.1	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos a la Nota 3 dels CAC.
E.2	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i Organització a la Nota 3 dels CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document; i l'apartat Govern corporatiu - Comportament ètic i responsable – Transparència fiscal a l'IGC.
E.3	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg Corporatiu de Riscos en la Nota 3 dels CAC i els apartats Govern corporatiu – Comportament ètic i responsable - Ètica i integritat, Transparència fiscal i Gestió del Risc a l'IGC.
E.4	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc – Marc d'Apetit al Risc a la Nota 3 dels CAC.
E.5	No	Vegeu apartat Gestió del Risc de l'IGC; els apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu Riscos) a la Nota 3; i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents a la Nota 23 dels CAC.
E.6	No	Vegeu apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de Control Intern i apartats 3.3, 3.4 i 3.5 (detall de cada risc del Catàleg Corporatiu de Riscos) a la Nota 3 dels CAC i l'apartat Govern corporatiu – Comportament ètic i responsable a l'IGC

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

F. Sistema de Control Intern de la Informació Financera (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
F.1	No	Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Entorn de control de la informació financera"
F.2	No	Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Avaluació de riscos de la informació financera"
F.3	No	Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Procediments i activitats de control de la informació financera"
F.4	No	Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Informació i comunicació"
F.5	No	Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera"
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Annex IGC "Sistema de Control Intern de la Informació Financera (SCIIF) - Informe de l'auditor extern"

G. Grau de Seguiment de Govern Corporatiu (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
G.	Sí	Annex IGC "Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu"

H. Altres Informacions d'Interès (1/1)

Secció model CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
H.	No	

CAC - Comptes Anuals Consolidats del Grup de l'exercici 2022
IGC - Informe de Gestió Consolidat del Grup de l'exercici 2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Informe anual de govern corporatiu de les societats anònimes cotitzades

>DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data fi de l'exercici de referència:
→ 31/12/2022

Denominació social:
→ CAIXABANK, S.A.

CIF:
→ A-08663619

Domicili social:
→ C/ Pintor Sorolla núm., 2-4 (València)

>A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. Completi el quadre següent sobre el capital social i els drets de vot atribuïts, inclosos, si escau, els corresponents a les accions amb vot per lleialtat, en la data del tancament de l'exercici:

Indiqui si els estatuts de la societat contenen la previsió

INFORME ANUAL DE GOVERN CORPORATIU DE LES SOCIETATS ANÒNIMES COTITZADES

☐ SÍ ☒ NO

Data d'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
26/03/2021	8.060.647.033,00	8.060.647.033	8.060.647.033

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

☐ SÍ ☒ NO

A.2. Detall dels titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, incloent-hi els consellers que hi tinguin una participació significativa:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FONS DE REESTRUCTURACIÓ ORDENADA BANCÀRIA	BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.	16,11	0,00	16,11
BLACKROCK, INC.	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC	3,00	0,21	3,21

A.3. Detalli, independentment del percentatge, la participació al tancament de l'exercici dels membres del consell d'administració que siguin titulars de drets de vot atribuïts a accions de la societat o a través d'instruments financers, excloent-ne els consellers que s'hagin identificat a l'apartat A.2 anterior:

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
Sr. John S. Reed	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. Joaquín Ayuso García	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. Francisco Javier Campo García	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. Eva Castillo Sanz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. María Verónica Fisas Vergés	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. María Teresa Santero Quintillá	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sr. José Serna Masía	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. Koro Usarraga Unsain	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

% total de drets de vot titularitat de membres del consell d'administració	0,02

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	Del % total de drets de vot atribuïts a les accions, indiqui, si escau, el % dels vots addicionals atribuïts que corresponen a les accions amb vot per lleialtat
Sr. José Serna Masiá	Sra. María Soledad García Conde Angoso	0,00	0,00	0,00	0,00

Detalli el percentatge total de drets de vot representats en el consell:

% total de drets de vot representats al consell d'administració	46,14

A.7. Indiqui si han estat comunicats a la societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descrigui'ls breument i relacioni els accionistes vinculats pel pacte:

☐ SÍ ☒ NO

Indiqui si la societat sap si hi ha accions concertades entre els seus accionistes. Si escau, descrigui-les breument:

☐ SÍ ☒ NO

A.8. Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del Mercat de Valors. Si escau, identifiqui-la:

☐ SÍ ☒ NO

A.9. Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la societat:

En la data de tancament de l'exercici:

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes (*)	% total sobre capital social
565.809.696	389.509	7,02

(*) A través de:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
BANCO BPI, S.A.	337.191
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3.565
VIDACAIXA, S.A. D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES	8.221
MICROBANK	13.381
CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A.	27.151
Total	389.509

A.11. Capital flotant estimat:

	%
Capital flotant estimat	43,61

A.14. Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

☒ SÍ ☐ NO

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>B. JUNTA GENERAL

B.4. Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades durant l'exercici a què es refereix aquest informe i les dades dels dos exercicis anteriors:

	Dades d'assistència				
Data Junta General	% de presència física	% en representació	% vot a distància		Total
			Vot electrònic	Altres	
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
Dels quals, capital flotant	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
Dels quals, capital flotant	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70
14/05/2021	46,18	26,94	1,24	1,07	75,43
Dels quals, capital flotant	0,01	23,96	1,24	1,07	26,28
08/04/2022	46,87	28,62	0,25	0,40	76,14
Dels quals, capital flotant	0,70	22,51	0,25	0,40	23,86

B.5. Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

☐ SÍ ☒ NO

B.6. Indiqui si existeix alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General o per votar a distància:

☒ SÍ ☐ NO

Nombre d'accions necessàries per assistir a la Junta General	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. Consell d'Administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de consellers previstos als estatuts socials i el nombre fixat per la junta general:

Nombre màxim de consellers	22
Nombre mínim de consellers	12
Nombre de consellers fixat per la Junta	15

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del Consell:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el Consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
Sra. Eva Castillo Sanz		Independent	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. Joaquín Ayuso García		Independent	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. José Serna Masía		Dominical	CONSELLER	30/06/2016	14/05/2021	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche		Executiu	PRESIDENT	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sra. Koro Usarraga Unsain		Independent	CONSELLER	30/06/2016	14/05/2021	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal		Independent	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independent	CONSELLER	21/09/2017	08/04/2022	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sra. María Teresa Santero Quintillá		Dominical	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sra. María Verónica Fisas Vergés		Independent	CONSELLER	25/02/2016	22/05/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. Tomás Muniesa Arantegui		Dominical	VICEPRESIDENT	01/01/2018	08/04/2022	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. Francisco Javier Campo García		Independent	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sra. María Amparo Moraleda Martínez		Independent	CONSELLER	24/04/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche		Executiu	CONSELLER DELEGAT	30/06/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. John S. Reed		Independent	CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT	03/11/2011	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich		Un altre extern	CONSELLER	03/12/2020	03/12/2020	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nombre total de consellers	15

Indiqui els cessaments que, per dimissió o per acord de la junta general, hi hagi hagut al consell d'administració durant el període subjecte a informació:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqui si el cessament ha sigut abans de la fi del mandat
Sense dades					

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del Consell i la seva diferent categoria:

CONSELLERS EXECUTIUS

Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la societat	Perfil
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	President executiu	José Ignacio Goirigolzarri, nascut a Bilbao el 1954. És president executiu de CaixaBank des de l'any 2021. És Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomat en Finances i Planificació Estratègica per la Universitat de Leeds (Regne Unit). Actualment, també és vicepresident de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA). Així mateix, és Patró de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patró d'honor de la Fundación Consejo España-USA, President de Deusto Business School, President[1] del Consell Assessor de l'Institut Americà de Recerca Benjamin Franklin i President de la Fundación Garum. Així mateix, és president de la Fundació CaixaBank Dualiza. Abans d'assumir la presidència de CaixaBank, i des del 9 de maig de 2012, va ser president executiu del Consell d'Administració de Bankia, president de la seva comissió de Tecnologia i Innovació i president del Consell d'Administració de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Va iniciar la seva carrera professional al Banc de Bilbao el 1977, en què va ser director general del BBV i membre del Comitè de Direcció de l'entitat, amb responsabilitats a banca comercial a Espanya i a les operacions a Amèrica Llatina. Va ser responsable de Banca Detallista de BBVA i conseller delegat de l'entitat fins a l'any 2009. Durant aquest període, també va ser conseller de BBVA-BANCOMER (Mèxic), Citic Bank (Xina) i de CIFH (Hong Kong). A més, va ser vicepresident de Telefónica i Repsol i president espanyol de la Fundació Espanya-USA. [1] **Amb data 24 de gener de 2023 ha deixat el càrrec de president i hi continua com a Membre.**
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	Conseller delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és conseller delegat de CaixaBank des de juny de 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i Màster en Business Administration with distinction per INSEAD. Actualment també és conseller del Banco BPI. Va ser director general de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a conseller delegat el juny de 2014. Prèviament va ser conseller director general de Criteria CaixaCorp entre 2009 i juny de 2011. Des de 1993 a 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan any 2009, moment en què es va incorporar a Criteria. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat president de VidaCaixa, vicepresident primer de Repsol i conseller del Grupo Financiero Inbursa, l'Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, PortAventura i Saba.

Nombre total de consellers executius	2
Nombre total de consellers executius % sobre el total del consell	13,33

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu que representa o que ha proposat el seu nomenament	Perfil
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952; és vicepresident de CaixaBank des d'abril de 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 fou nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa des de 1997 fins a novembre de 2018. Avui dia ostenta els càrrecs de vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser president de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad, S.L. i conseller suplent del Grupo Financiero Inbursa a Mèxic.
Sra. María Teresa Santero Quintillá	FROB I BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.U.	Teresa Santero, nascuda a Camporrells (Osca) el 1959. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Llicenciada en Administració d'Empreses per la Universitat de Saragossa i Doctora en Economia per la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA). Des de 2012 és professora a la Universitat Institut d'Empresa (UIE) a Madrid. Amb anterioritat, va ocupar llocs de responsabilitat tant a l'Administració central (secretària general d'Indústria al Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme de 2008 a 2011) com a l'Administració autonòmica, al Govern de la Comunitat Autònoma d'Aragó (directora general de Política Econòmica del Departament d'Economia i Hisenda de 2003 a 2007 i secretària general del Departament de Serveis Socials de 2007 a 2008). Prèviament, va treballar durant deu anys com a economista al departament d'Economia de l'OCDE a París. Ha estat professora visitant a la Facultat d'Economia de la Universitat Complutense de Madrid i professora associada i ajudant de recerca a la Universitat d'Illinois a Chicago (EUA). Ha pertangut a diversos consells d'administració, vocal independent del Consell General d'Institut de Crèdit Oficial, ICO (2018-2020), consellera de la Societat Estatal de Participacions Industrials, SEPI (2008-2011) i de Navantia (2010-2011), vocal de la Comissió Executiva i del Consell del Consorci de la Zona Franca de Barcelona (2008-2011) i consellera de l'Institut Tecnològic d'Aragó (2004-2007). També ha estat membre del Patronat de diverses Fundacions, la Fundació Zaragoza Logistics Center (ZLC) (2005-2007), la Fundació per al Desenvolupament de les Tecnologies de l'Hidrogen (2005-2007), i la Fundació Observatori de Prospectiva Tecnològica Industrial (2008-2011).
Sr. José Serna Masía	FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA"	José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol de 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, S.A. (1969/70). El 1971 va ingressar al Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis a l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i als Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment, el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. De 1983 a 1987 va ser Assessor Jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a Agent de Canvi i Borsa a la Borsa de Barcelona, on el van escollir secretari de la Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària de 1988 com a president de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a vocal de la Comissió Consultiva de l'acabada de crear Comissió Nacional del Mercat de Valors. El 1989 va ser escollit president de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. De 1991 a 1992 va ser president de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre Borses Espanyoles, i vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa al Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Va ser, així mateix, vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir de 2006 a 2007. També va ser conseller de les societats ENDESA Diversificación i ENDESA Europa. Ha estat notari de Barcelona de 2002 a 2013.

Nombre total de consellers dominicals	3
% sobre el total del Consell	20,00

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	Cristina Garmendia Mendizábal, nascuda a Donostia el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juny de 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra. Actualment és consellera d'Ysios Capital i consellera independent de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. i Mediaset. És presidenta de la Fundación COTEC, i com a tal és membre del patronat de les fundacions Pelayo, España Constitucional, SEPI i membre del Consell Assessor de l'Associació Espanyola Contra el Càncer, Fundació Dones per Àfrica, UNICEF, Comitè Espanyol, també és membre del Consell assessor a Integrated Service Solutions, S.L. i S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U., entre d'altres. En el passat, va ser vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua. Membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Genetrix, S.L. (presidenta executiva), Sygnis AG (presidenta del Consell de Supervisió), Satlantis Microsats (presidenta), Science & Innovation Link Office, S.L.(consellera), i consellera independent a Naturgy Energy Group, S.A. (anteriorment Gas Natural, S.A.), Corporació Financera Alba, Pelayo Mútua d'Assegurances. Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des d'abril 2008 a desembre de 2011, i presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE).
Sr. John S. Reed	John Reed, nascut a Chicago l'any 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011 i conseller coordinador des de l'any 2020. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències al Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. De setembre de 2003 a abril de 2005 va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat president del Consell d'American Cash Exchange el febrer de 2016. És membre de Junta del Boston Athenaeum i fideïcomissari del NBER. És membre de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
Sr. Joaquín Ayuso García	Joaquín Ayuso, nascut a Madrid el 1955. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Enginyer de Camins, Canals i Ports per la Universitat Politècnica de Madrid. Actualment és president d'Adriano Care Socimi, S.A., membre del Consell Assessor de l'Institut Benjamin Franklin de la Universitat d'Alcalá de Henares i del Consell Assessor de Kearney. Així mateix, és president de la junta directiva de la Real Societat Hípica Espanyola Club de Camp. Amb anterioritat, va formar part del Consell d'Administració de Bankia, on va ocupar els càrrecs de conseller independent coordinador, vocal del Comitè d'Auditoria i Compliment, de la Comissió de Retribucions, president i vocal de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable, així com president i vocal de la Comissió Consultiva de Riscos de Bankia. Ha desenvolupat la seva carrera professional a la societat Ferrovial, S.A., on va ser conseller delegat i vicepresident del Consell d'Administració. Ha estat conseller de National Express Group, PLC i d'Hispania Activos Inmobiliarios i president d'Autopista del Sol Concesionaria Española. Li van atorgar la Medalla d'Honor del Col·legi d'Enginyers de Camins, Canals i Ports l'any 2006.
Sr. Francisco Javier Campo García	Francisco Javier Campo, nascut a Madrid el 1955. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Enginyer Industrial per la Universitat Politècnica de Madrid. Actualment és membre del Consell d'Administració de Meliá Hotels International, S.A., president de la seva Comissió d'Auditoria i Compliment i vocal de la seva Comissió de Nomenaments, Retribucions i Responsabilitat Social Corporativa. És vicepresident de l'Associació Espanyola del Gran Consum (AECOC), membre del Consell Assessor (senior advisor) d'AT Kearney, senior advisor del Grup d'Alimentació Palacios i senior advisor d'IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). És conseller de l'Associació per al Progrés de la Direcció (APD) i patró de la Fundació CaixaBank Dualiza, de la Fundación F. Campo i de la Fundación Iter. Abans havia format part del Consell d'Administració de Bankia, va ser president del Comitè d'Auditoria i Compliment i de la Comissió Consultiva de Riscos i vocal de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable, de la Comissió de Tecnologia i Innovació i de la Comissió Delegada de Riscos. Va iniciar la seva carrera professional a Arthur Andersen, ha estat president mundial del Grup Dia i membre del Comitè Executiu Mundial del Grup Carrefour, i president dels grups Zena i Cortefiel. L'any 2007 li van concedir l'Ordre Nacional del Mèrit de la República Francesa.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
Sra. Eva Castillo Sanz	Eva Castillo, nascuda a Madrid el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. És Llicenciada en Dret i Empresarials per la Universitat Pontifícia de Comillas (E-3) de Madrid. En l'actualitat, és consellera independent d'International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vocal de la Comissió d'Auditoria i Compliment i de la Comissió de Retribucions. També és membre del Patronat de la Fundación Comillas-ICAI i del Patronat de la Fundación Entreculturas, Fe y Alegría i membre del Consell per a l'Economia de la Santa Seu i membre de l'AIE Advantere School of Management. Abans havia format part del Consell d'Administració de Bankia, S.A., i n'havia estat consellera independent coordinadora, presidenta de la Comissió de Nomenaments i Gestió Responsable i de la Comissió de Retribucions, així com vocal de la Comissió de Tecnologia i Innovació, de la Comissió Delegada de Riscos i de la Comissió Consultiva de Riscos. Ha estat consellera independent de Zardoya OTIS, S.A., presidenta de la Comissió d'Auditoria i vocal de la Comissió de Nomenaments i Retribucions. Així mateix, ha estat consellera de Telefónica, S.A. i presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, A.G., a més de membre del Patronat de la Fundació Telefónica. Prèviament va ser consellera independent de Visa Europe Limited i consellera d'Old Mutual, PLC. Ha estat presidenta i CEO de Telefónica Europe. Va ser presidenta i CEO de Merrill Lynch Capital Markets España, presidenta i CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA i membre del Comitè Executiu d'EMEA de Merrill Lynch International.
Sra. María Verónica Fisas Vergés	Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de febrer de 2016. Llicenciada en Dret i amb un Màster en Administració d'Empreses, s'incorpora de ben jove a Natura Bissé, on adquireix un vast coneixement del negoci i de tots els seus departaments. És consellera delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i directora general del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és Patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com a CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, duu a terme l'expansió i la consolidació del negoci, i obté immillorables resultats en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica i el 2019 esdevé presidenta del Consell d'Administració de Stanpa i, al seu torn, també presidenta de la Fundació Stanpa. Rep el Premi a la Conciliació Empresa-Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva el 2009 i el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional, el 2014. El novembre de 2017, la revista Emprenedores guardona Verónica Fisas com a "executiva de l'any".
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Airbus Group, S.E. (des de 2015), Vodafone Group (des de 2017) i A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (des de 2021). També és membre del Consell Assessor de les societats següents: SAP Ibérica (des del 2013), Spencer Stuart (des del 2017), Kearney (des del 2022) i ISS España. Ha estat membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011 fins al 2022). Entre el 2012 i el 2017, va ser membre del Consell d'Administració de Faurecla, S.A. i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012), i entre el 2013 i el 2021 va ser membre del Consell d'Administració de Solvay, S.A. Va ser directora d'Operacions per a l'Àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units, entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería i Construcción del gener de 2009 fins al gener de 2011. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol de 2001 i el gener de 2009, i va ampliarla zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol de 2005 al gener de 2009. Entre juny de 2000 i juny de 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. De 1998 a 2000 va ser directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services). De 1995 a 1997, directora de RH per a EMEA, d'IBM Global Services, i de 1988 a 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM España. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson International España, la Fundació Vodafone, la Fundació Airbus i la Fundació Curarte. El desembre de 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Al 2005 va ingressar al Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït en tot el món a la incorporació i aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara: Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS

Nom o denominació social del conseller	Perfil
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià i té el màster en Administració d'Empreses de l'Institut Empresa de Madrid. Ha estat conseller delegat d'Almirall des del juliol de 2011 fins al 30 de setembre de 2017. Durant aquest període la companyia ha dut a terme una important transformació estratègica amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Prèviament, des del maig de 2004, quan es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Financial Officer. En ambdues funcions Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies així com de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a Borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener de 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans d'arribar a Almirall va treballar durant 22 anys, 17 dels quals fora d'Espanya, a Eli Lilly & Co, empresa farmacèutica americana, en llocs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels llocs rellevants són el de director general a Bèlgica i director general a Mèxic, i l'últim càrrec en aquesta companyia va ser el director executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica. És membre del Consell d'Administració de la companyia farmacèutica francesa Pierre Fabre, S.A. i membre de la seva Comissió d'Estratègia, així com de la seva Comissió d'Auditoria. També és membre del Consell d'Administració de la societat de capital risc Sabadell Asabys Health Innovation Investments 2B, S.C.R., S.A.
Sra. Koro Usarraga Unsain	Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i Censor Jurat de Comptes. Consellera independent de NH Hotel Group des de 2015, fins a octubre de 2017. Va treballar durant 20 anys a Arthur Andersen i, el 1993, la van nomenar sòcia de la Divisió d'Auditoria. L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances. Té sota la seva responsabilitat les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser directora general de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És consellera de Vocento, S.A. des de l'any 2019 fins a l'actualitat, és accionista i Administradora de la societat 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. Així mateix, és Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.

Nombre total de consellers independents	9
% sobre el total del Consell	60,00

Indiqui si algun conseller qualificat d'independent percep de la societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la societat o amb qualsevol societat del seu grup, bé sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del Consell sobre les raons per les quals considera que aquest conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS

S'identificarà els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es puguin considerar dominicals o independents i els seus vincles amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:

Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich es va qualificar de conseller un altre extern, no dominical ni independent, d'acord amb el que s'estableix a l'apartat 2 de l'article 529 duodecies de la Llei de Societats de Capital i a l'article 19.5 del Reglament del consell. Actualment, i des de 2017, és president no executiu al Banco BPI, S.A.	BANCO BPI, S.A.	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, nascut a Lisboa el 1952. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de 2021. Va cursar estudis d'Econòmiques i Empresarials a l'Institut Superior d'Economia i Gestió de la Universitat de Lisboa. Actualment, i des de 2017, és president no executiu del Banco BPI, S.A., filial del Grup CaixaBank. Abans havia ocupat, al Banco BPI i el seu grup, diversos càrrecs de responsabilitat, i va ser conseller delegat de l'entitat de 2004 a 2017. Així mateix, ha estat president no executiu del BFA (Angola) (2005-2017); membre del Consell d'Administració d'APB (Associació portuguesa de bancs) (2004-2019); President del Consell General i de Supervisió de la Universitat d'Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conseller no executiu de SEMAPA, (2006-2008); Conseller no executiu de Portugal Telecom (1998-2005); Conseller no executiu d'Allianz Portugal (1999-2004); Conseller no executiu de PT Multimedia (2002-2004); membre del consell consultiu de CIP, confederació industrial portuguesa (2002-2004); Conseller no executiu d'IMPRESA i de SIC, conglomerat de mitjans de comunicació portuguesos 2000-2003; Vicepresident del Consell d'Administració de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresident del Banco de Fomento & Exterior, S.A. i del Banco Borges & Irmão (1996-1998); membre del Consell Consultiu per a la Reforma del Tresor (1990/1992); membre del Consell Nacional de la Comissió del Mercat de Valors de Portugal (1992-1995); Conseller executiu del Banco Fonsecas & Burnay (1991-1996); Vicepresident del Banc Português d'Investimento (1989-2007); Conseller executiu del Banco Português de Investimento (1985-1989); Director adjunt de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Cap de gabinet del Ministre d'Economia del Govern português (1981-1983); membre del Secretariat per a la Cooperació Econòmica del Ministeri d'Afers Exteriors del Govern de Portugal (1979-1980) i membre de la delegació portuguesa davant l'OCDE (1975-1979). Responsable de la secció de mercats financers del diari Expresso (1973-74).

Nombre total d'altres consellers externs	1
% sobre el total del Consell	6,67

Indiqui les variacions que, si escau, hi hagi hagut durant el període en la categoria de cada conseller:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis, així com la categoria d'aquestes conselleres:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2022	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2019	Exercici 2022	Exercici 2021	Exercici 2020	Exercici 2019
Executives					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	1	1	2	2	33,33	33,33	28,57	25,00
Independents	5	5	4	4	55,55	55,55	66,67	57,14
Altres d'externes					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	6	6	6	40,00	40,00	42,86	37,50



C.1.11 Detalli els càrrecs de conseller, administrador o director, o representant, que desenvolupin els consellers o representants de consellers membres del consell d'administració de la societat en altres entitats, siguin societats cotitzades o no:

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	COMPANHIA DE SEGUROS ALLIANZ PORTUGAL, S.A.	CONSELLER
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	FUNDACIÓ ESADE	CONSELLER
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	SEGURCAIXA ADESLAS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS	VICEPRESIDENT
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	CÍRCULO DE EMPRESARIOS	CONSELLER
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	EUROFI	CONSELLER
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA-CHINA	CONSELLER
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	CONSELLER

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
Sr. Francisco Javier Campo García	ASSOCIACIÓ ESPANYOLA DE CODIFICACIÓ COMERCIAL (AECOC)	VICEPRESIDENT
Sr. Francisco Javier Campo García	ASSOCIACIÓ PER AL PROGRÉS DE LA DIRECCIÓ (APD)	CONSELLER
Sr. Francisco Javier Campo García	FUNDACIÓ CAIXABANK DUALIZA	CONSELLER
Sr. Francisco Javier Campo García	FUNDACIÓ F. CAMPO	CONSELLER
Sr. Francisco Javier Campo García	FUNDACIÓN ITER	CONSELLER
Sr. Francisco Javier Campo García	MELIÁ HOTELS INTERNATIONALS, S.A.	CONSELLER
Sra. Eva Castillo Sanz	AIE ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT	CONSELLER
Sra. Eva Castillo Sanz	CONSELL PER A L'ECONOMIA DE LA SANTA SEU	CONSELLER
Sra. Eva Castillo Sanz	FUNDACIÓ ENTRECULTURAS FÉ Y ALEGRÍA	CONSELLER
Sra. Eva Castillo Sanz	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMILLAS-ICAI	CONSELLER
Sra. Eva Castillo Sanz	INTERNATIONAL CONSOLIDATED AIRLINES GROUP, S.A. (IAG)	CONSELLER
Sra. María Verónica Fisas Vergés	ASSOCIACIÓ NACIONAL DE PERFUMERIA I COSMÈTICA (STANPA)	PRESIDENT
Sra. María Verónica Fisas Vergés	FUNDACIÓ RICARDO FISAS NATURA BISSÉ	CONSELLER
Sra. María Verónica Fisas Vergés	FUNDACIÓ STANPA	CONSELLER
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INT. DALLAS (USA)	PRESIDENT
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INT. LTD (UK)	CONSELLER
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INT., S.A. de C.V. (MÈXIC)	PRESIDENT
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INTERNATIONAL, S.A.	CONSELLER DELEGAT
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NB SELECTIVE DISTRIBUTION, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARI
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INTERNATIONAL TRADING (SHANGAI), CO., LTD	ADMINISTRADOR SOLIDARI
Sr. John S. Reed	AMERICAN CASH EXCHANGE, INC. (ACE)	PRESIDENT

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
Sr. John S. Reed	BOSTON ATHENEAUM	CONSELLER
Sr. John S. Reed	NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH	CONSELLER
Sr. John S. Reed	ACADÈMIA AMERICANA D'ARTS I CIÈNCIES	CONSELLER
Sr. John S. Reed	SOCIETAT FILOSÒFICA AMERICANA	CONSELLER
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	PIERRE FABRE, S.A.	CONSELLER
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	SABADELL - ASABYS HEALTH INNOVATION INVESTMENTS 2B, S.C.R, S.A.	CONSELLER
Sr. José Serna Masía	ASSOCIACIÓ ESPANYOLA DE SÈNIORS DE GOLF.	VICEPRESIDENT
Sra. Koro Usarraga Unsain	2005 KP INVERSIONES, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARI
Sra. Koro Usarraga Unsain	VEHICLE TESTING EQUIPMENT, S.L. (FILIAL 100 % DE 2005 KP INVERSIONES, S.L.)	ADMINISTRADOR SOLIDARI
Sra. Koro Usarraga Unsain	VOCENTO, S.A.	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	AIE ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	ASSOCIACIÓ MADRID FUTURO	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	ASSOCIACIÓ VALENCIANA D'EMPRESARIS	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CAMBRA DE COMERÇ D'ESPANYA	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CÍRCULO DE EMPRESARIOS	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CERCLE D'EMPRESARIS BASCOS	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CONFEDERACIÓ ESPANYOLA DE CAIXES D'ESTALVIS (CECA)	VICEPRESIDENT
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CONFEDERACIÓ ESPANYOLA DE DIRECTIUS I EXECUTIUS (CEDE)	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CONFEDERACIÓ ESPANYOLA D'ORGANITZACIONS EMPRESARIALS (CEOE)	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	CONSELL EMPRESARIAL ESPANYOL PER AL DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	DEUSTO BUSINESS SCHOOL	PRESIDENT
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FOMENT DEL TREBALL NACIONAL	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ ASPEN INSTITUTE	CONSELLER

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ CAIXABANK DUALIZA	PRESIDENT
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ CONSELL ESPANYA -EUA	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ COTEC PER A LA INNOVACIÓ	VICEPRESIDENT
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ D'AJUDA CONTRA LA DROGOADDICCIÓ (FAD)	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ D'ESTUDIS D'ECONOMIA APLICADA (FEDEA)	PRESIDENT
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ INSTITUT HERMES	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ LAB MEDITERRANI	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓN PRO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	FUNDACIÓ REAL INSTITUTO ELCANO	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	GARUM FUNDATIO FUNDAZIOA	PRESIDENT
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	CONSELLER
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	INSTITUT BENJAMIN FRANKLIN - UAH	PRESIDENT
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA HOLDINGS, S.A.	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓ COTEC PER A LA INNOVACIÓ	PRESIDENT
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓ ESPANYA CONSTITUCIONAL	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓ PELAYO	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓ SEPI, FSP	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	JAIZKIBEL 2007, S.L. (SOCIETAT PATRIMONIAL)	ADMINISTRADOR ÚNIC
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A.	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS ASSET MANAGEMENT, S.L.	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV I, S.L.	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV II, S.L.	CONSELLER

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Identificació del conseller o representant	Denominació social de l'entitat, cotitzada o no	Càrrec
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV III, S.L.	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS SGEIC, S.A.	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	ASSOCIACIÓ ESPANYOLA CONTRA EL CÀNCER (AECC)	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓ DONES PER ÀFRICA	CONSELLER
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	UNICEF, COMITÈ ESPANYOL	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	AIRBUS GROUP, SE	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	AIRBUS FOUNDATION	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	FUNDACIÓ CURARTE	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	FUNDACIÓ MD ANDERSON INTERNATIONAL ESPAÑA	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	IESE	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	A.P. MOLLER-MAERKS A/S A.P.	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VODAFONE FOUNDATION	CONSELLER
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VODAFONE GROUP PLC	CONSELLER
Sr. Joaquín Ayuso García	ADRIANO CARE SOCIMI, S.A.	PRESIDENT
Sr. Joaquín Ayuso García	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID, S.A.	CONSELLER
Sr. Joaquín Ayuso García	INSTITUT BENJAMIN FRANKLIN - UHA	CONSELLER
Sr. Joaquín Ayuso García	REAL SOCIEDAD HÍPICA ESPAÑOLA CLUB DE CAMPO	PRESIDENT

Per a la informació relativa a si els càrrecs són retribuïts o no, vegeu l'apartat C.1.11 del document en format lliure.

Els càrrecs esmentats, en alguns casos, no s'ajusten a la seva nomenclatura real per les limitacions del formulari electrònic. Per als títols exactes, vegeu el document en format lliure.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Indiqui, si escau, les altres activitats retribuïdes dels consellers o representants dels consellers, sigui quina en sigui la naturalesa, diferent de les indicades al quadre anterior.

Identificació del conseller o representant	Altres activitats retribuïdes
Sr. Joaquín Ayuso García	Membre del Consell Assessor d'AT KEARNEY, S.A.
Sr. Francisco Javier Campo García	Membre del Consell Assessor d'AT KEARNEY, S.A. Soci i membre del Consell Assessor del GRUP EMPRESARIAL PALACIOS ALIMENTACIÓN, S.A. Soci i membre del Consell Assessor d'IPA CAPITAL, S.L.(Pastas Gallo).
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	Membre del Consell Assessor d'INTEGRATED SERVICE SOLUTIONS, S.L. Membre del Consell Assessor de MCKINSEY & COMPANY. Membre del Consell Assesor de S2 GRUPO DE INNOVACIÓN EN PROCESOS ORGANIZATIVOS, S.L.U. Membre del Consell Assessor de la UNIVERSITAT EUROPEA DE MADRID, S.A.
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Membre del Consell Assessor de KEARNEY, S.A. Membre del Consell Assessor d'ISS ESPANYA. Membre del Consell Assessor de SAP IBéRICA. Membre del Consell Assessor de SPENCER STUART.
Sra. María Teresa Santero Quintillá	Professora de l'INSTITUT D'EMPRESA DE MADRID.

Totes les activitats d'aquest apartat són retribuïdes.

C.1.12 Indiqui i, si escau, expliqui si la societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers i identifiqui, si escau, on es regula:

☒ SÍ ☐ NO

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes següents relatius a la remuneració global del Consell d'Administració:

Remuneració meritada durant l'exercici a favor del consell d'administració (milers d'euros)	9.160
Import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics consolidats (milers d'euros)	3.838
Import dels fons que han acumulat els consellers actuals per sistemes d'estalvi a llarg termini amb drets econòmics no consolidats (milers d'euros)	3.213
Import dels fons que han acumulat els consellers antics per sistemes d'estalvi a llarg termini (milers d'euros)	0

C.1.14 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin alhora consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec/s
Sr. Luis Javier Blas Agüeros	DIRECTOR DE MITJANS
Sr. Ignacio Badiola Gómez	DIRECTOR DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
Sr. Manuel Galarza Pont	DIRECTOR DE COMPLIMENT I CONTROL
Sr. Jorge Mondéjar López	DIRECTOR GENERAL DE RISCOS
Sr. Javier Pano Riera	DIRECTOR FINANCER
Sra. María Luisa Martínez Gistau	DIRECTORA DE COMUNICACIÓ I RELACIONS INSTITUCIONALS
Sr. Eugenio Solla Tomé	DIRECTOR DE SOSTENIBILITAT
Sr. Francisco Javier Valle T-Figueras	DIRECTOR D'ASSEGURANCES
Senyor Óscar Calderón de Oya	SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL
Sra. María Luisa Retamosa Fernández	DIRECTORA D'AUDITORIA INTERNA
Sr. Juan Antonio Alcaráz García	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI
Sr. Matthias Bulach	DIRECTOR DE COMPTABILITAT, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL
Sr. David López Puig	DIRECTOR DE RECURSOS HUMANS

Nombre de dones a l'alta direcció	2
Percentatge sobre el total de membres de l'alta direcció	15,38

Remuneració total Alta Direcció (en milers d'euros)	13.204

C.1.15 Indiqui si durant l'exercici s'ha produït alguna modificació en el reglament del Consell:

☒ SÍ ☐ NO

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.1.21 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.23 Indiqui si els estatuts o el reglament del Consell estableixen un mandat limitat o altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el Consell d'Administració durant l'exercici. Així mateix, assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el Consell sense l'assistència del seu president. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

Nombre de reunions del Consell	14
Nombre de reunions del Consell sense l'assistència del president	0

Indiqui el nombre de reunions fetes pel conseller coordinador amb la resta de consellers sense assistència ni representació de cap conseller executiu:

Nombre de reunions	2

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents Comissions del Consell:

Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	13
Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	5
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT	11
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	9
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RISCOS	13
Nombre de reunions de COMISSIÓ EXECUTIVA	22

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el Consell d'Administració durant l'exercici i les dades sobre assistència dels seus membres:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80 % dels consellers	14
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	97,62
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o amb representacions efectuades amb instruccions específiques, de tots els consellers	9
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	97,62

C.1.27 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació:

☐ SÍ ☒ NO

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que han certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat, perquè el consell en faci la formulació:

C.1.29 El secretari del Consell té la condició de conseller?

☐ SÍ ☒ NO

Si el secretari no té la condició de conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del secretari	**Representant**
Senyor Óscar Calderón de Oya	

C.1.31 Indiqui si la societat ha canviat d'auditor extern durant l'exercici. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

☐ SÍ ☒ NO

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

☐ SÍ ☒ NO

C.1.32 Indiqui si la signatura d'auditoria duu a terme altres feines per a la societat o el seu grup que no siguin les d'auditoria i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris que rep per aquestes feines i el percentatge que l'import anterior suposa sobre els honoraris que factura per treballs d'auditoria a la societat o el seu grup:

☒ SÍ ☐ NO

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres feines diferents de les d'auditoria (milers d'euros)	900	288	1.188
Import feines diferents de les d'auditoria / Import feines d'auditoria (en %)	34,00	8,00	19,00

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta excepcions. Si escau, indiqui les raons que hagi donat als accionistes a la Junta General el president de la comissió d'auditoria per explicar el contingut i abast d'aquestes excepcions.

☐ SÍ ☒ NO

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de forma ininterrompuda de fer l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'actual firma d'auditoria sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	5	5

	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	22,00	22,00

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si existeix un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps:

☒ SÍ ☐ NO

Detall del procediment

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps. En general, la documentació per a l'aprovació del Consell, especialment aquella que, per la seva extensió, no es pugui assimilar durant la sessió, es remet als membres del Consell amb antelació a les sessions.

Així mateix, emparant-se en el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, el conseller pot sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la societat i del Grup i examinar els seus llibres, registres, documents i altra documentació. Les peticions es dirigiran als consellers executius, que adreçaran les qüestions als interlocutors adequats i hauran d'advertir el conseller, si escau, del deure de confidencialitat.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.1.39 Identifiqui de manera individualitzada, quan es refereixi a consellers, i de forma agregada en la resta de casos i indiqui, de manera detallada, els acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de forma improcedent, o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o algun altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris	37
Tipus de beneficiari	**Descripció de l'acord**
President, Conseller Delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 Directius // 27 comandaments intermedis	President i Conseller Delegat: Una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. En l'actualitat, hi ha tres membres del comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara és inferior a una anualitat. Així mateix, el President, el Conseller Delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, que es paga en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 32 directius i comandaments intermedis entre 0,1 i 2 anualitats dels components fixos de la remuneració per sobre del que es preveu per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i els comandaments intermedis de les empreses del grup.

Indiqui si, a més d'en els supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup, o si han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'Administració	Junta General
Òrgan que autoritza les clàusules	X	

	Sí	No
S'informa la Junta General sobre les clàusules?		X

C.2. Comissions del Consell d'Administració

C.2.1 Detalli totes les comissions del Consell d'Administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals, independents i altres d'externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom o denominació social	Càrrec/s	Categoria
Sr. José Serna Masiá	VOCAL	Dominical
Sra. Koro Usarraga Unsain	PRESIDENT	Independent
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	VOCAL	Independent
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	VOCAL	Independent
Sra. María Teresa Santero Quintillá	VOCAL	Dominical
Sr. Francisco Javier Campo García	VOCAL	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Identifiqui els consellers membres de la Comissió d'Auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o en les dues i informi sobre la data de nomenament del president d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	José Serna Masiá / Koro Usarraga Usain / Cristina Garmendia Mendizábal / Eduardo Javier Sanchiz Irazu / María Teresa Santero Quintillá / Francisco Javier Campo García
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom o denominació social	Càrrec/s	Categoria
Sra. Eva Castillo Sanz	VOCAL	Independent
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	PRESIDENT	Executiu
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	VOCAL	Independent
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VOCAL	Independent
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	VOCAL	Executiu

% de consellers executius	40,00
% de consellers dominicals	0,00
% de consellers independents	60,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

Nom o denominació social	Càrrec	Categoria
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	VOCAL	Independent
Sr. Francisco Javier Campo García	VOCAL	Independent
Sr. John S. Reed	PRESIDENT	Independent
Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich	VOCAL	Un altre extern
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VOCAL	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	0,00
% de consellers independents	80,00
% de consellers altres externs	20,00

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom o denominació social	Càrrec	Categoria
Sr. Joaquín Ayuso García	VOCAL	Independent
Sr. José Serna Masiá	VOCAL	Dominical
Sra. Cristina Garmendia Mendizábal	VOCAL	Independent
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	PRESIDENT	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	25,00
% de consellers independents	75,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RISCOS

Nom o denominació social	Càrrec	Categoria
Sr. Joaquín Ayuso García	VOCAL	Independent
Sra. Koro Usarraga Unsain	VOCAL	Independent
Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	PRESIDENT	Independent
Sra. María Verónica Fisas Vergés	VOCAL	Independent
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	VOCAL	Dominical
Sr. Fernando María Costa Duarte Ulrich	VOCAL	Un altre extern

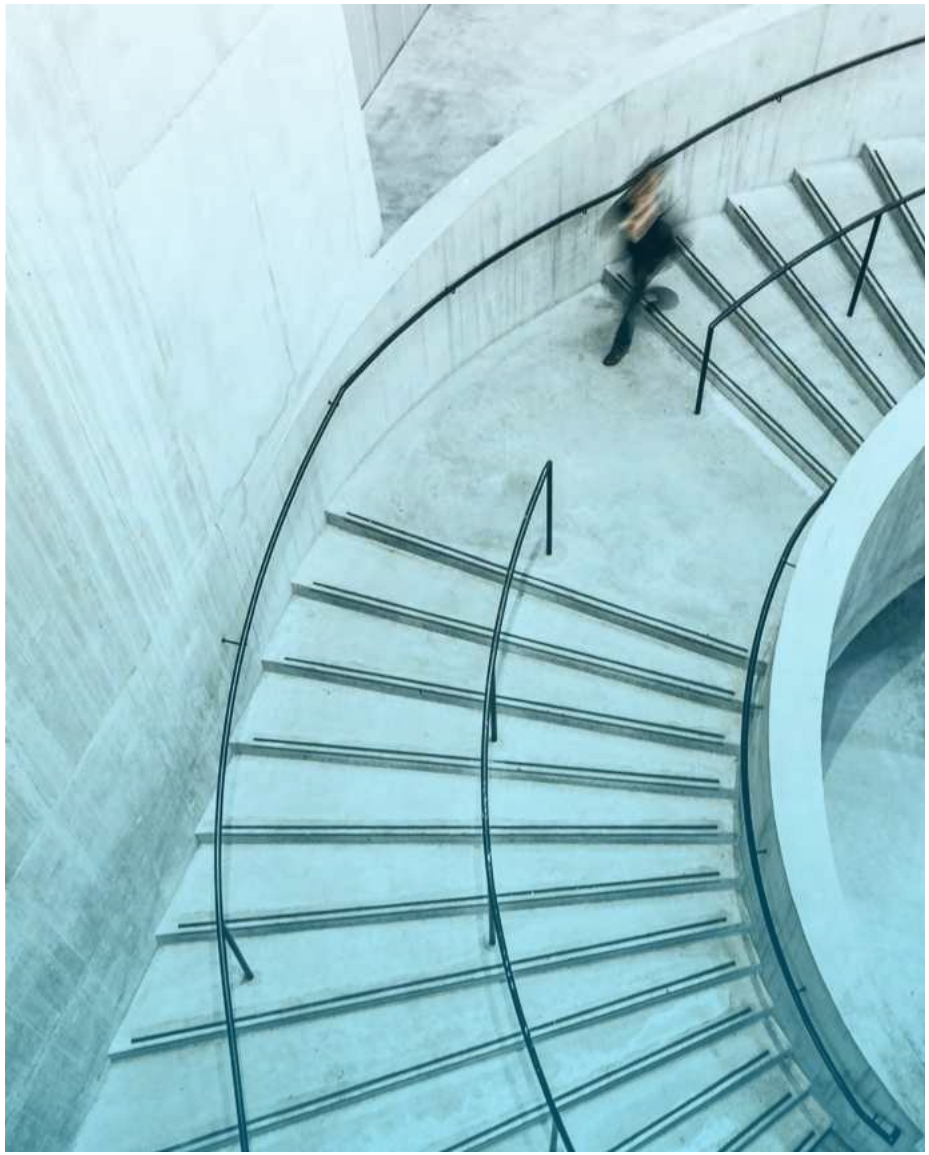
% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	16,67
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	16,67

COMISSIÓ EXECUTIVA		
Nom o denominació social	**Càrrec**	**Categoria**
Sra. Eva Castillo Sanz	VOCAL	Independent
Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	PRESIDENT	Executiu
Sra. Koro Usarraga Unsain	VOCAL	Independent
Sra. María Verónica Fisas Vergés	VOCAL	Independent
Sr. Tomás Muniesa Arantegui	VOCAL	Dominical
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VOCAL	Independent
Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche	VOCAL	Executiu

% de consellers executius	28,57
% de consellers dominicals	14,29
% de consellers independents	57,14
% de consellers altres externs	0,00

C.2.2 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del consell d'administració al tancament dels últims quatre exercicis:

	Nombre de conselleres							
	Exercici 2022		Exercici 2021		Exercici 2020		Exercici 2019	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	3	50,00	3	50,00	2	50,00	1	33,33
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	3	60,00	3	60,00	2	50,00	2	40,00
COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT	1	20,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33
COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	2	50,00	2	50,00	2	66,67	2	66.67
COMISSIÓ DE RISCOS	2	33,33	2	33,33	3	60,00	2	66,67
COMISSIÓ EXECUTIVA	4	57,14	4	57,14	3	50,00	2	33,33





01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. Detalli de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria efectuades entre la societat o les seves entitats dependents i els accionistes titulars d'un 10 % o més dels drets de vot o representats al Consell d'Administració de la societat, amb indicació de l'òrgan competent per aprovar-les i si algun accionista o conseller afectat s'ha abstingut. En cas que la competència hagi estat de la junta, indiqui si el consell ha aprovat la proposta d'acord sense el vot en contra de la majoria dels independents:

Nom o denominació social de l'accionista o de qualsevol de les seves societats dependents	% Participació	Nom o denominació social de la societat o entitat dependent	Import (milers d'euros)	Òrgan que l'ha aprovat	Identificació de l'accionista significatiu o conseller que s'hagi abstingut	La proposta a la junta, si escau, l'ha aprovat el consell sense el vot en contra de la majoria d'independents
INMO CRITERIA PATRIMONIO, S.L.U. (CRITERIA CAIXA, S.A.U.)	30,01	CaixaBank, S.A.	238.500	Consell d'Administració	Sr. Tomás Muniesa i Sr. José Serna	NO

Nom o denominació social de l'accionista o de qualsevol de les seves societats dependents	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació i altra informació necessària per avaluar-la
INMO CRITERIA PATRIMONIO, S.L.U. (CRITERIA CAIXA, S.A.U.)	Societària	Venda d'actiu no financer

D.3. Detalli de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat o les seves entitats dependents amb els administradors o directius de la societat, incloent-hi les operacions efectuades amb entitats que l'administrador o el directiu controli o controli conjuntament, i indicant quin òrgan competent l'ha aprovat i si s'ha abstingut algun accionista o conseller afectat. En cas que la competència hagi estat de la junta, indiqui si el consell ha aprovat la proposta d'acord sense el vot en contra de la majoria dels independents:

Nom o denominació social dels administradors o directius o de les seves entitats controlades o sota control conjunt	Nom o denominació social de la societat o entitat dependent	Import (milers d'euros)	Òrgan que l'ha aprovat	Identificació de l'accionista significatiu o conseller que s'hagi abstingut	La proposta a la junta, si escau, l'ha aprovat el consell sense el vot en contra de la majoria d'independents
Sense dades					

Nom o denominació social dels administradors o directius o de les seves entitats controlades o sota control conjunt	Naturalesa de l'operació i altra informació necessària per avaluar-la
Sense dades	

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

D.4. Informi de manera individualitzada de les operacions intragrup significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat amb la seva societat dominant o amb altres entitats pertanyents al grup de la dominant, incloent-hi les mateixes entitats dependents de la societat cotitzada, llevat que cap altra part vinculada de la societat cotitzada tingui interessos en aquestes entitats dependents o estiguin participades íntegrament, directament o indirectament, per la cotitzada.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació i altra informació necessària per a avaluar-la	Import (milers d'euros)
Sense dades		

D.5. Detalli de manera individualitzada les operacions significatives per la seva quantia o rellevants per la seva matèria que hagi dut a terme la societat o les seves entitats dependents amb altres parts vinculades que ho siguin de conformitat amb les Normes Internacionals de Comptabilitat que adopta la UE, que no s'hagin informat als epígrafs anteriors.

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació i altra informació necessària per a avaluar-la	Import (milers d'euros)
Sense dades		



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les Societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin informació suficient per valorar la manera de procedir de la societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

☒ Compleix ☐ Expliqui

2. Que, quan la societat cotitzada estigui controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no, i tingui, directament o a través de les seves filials, relacions de negoci amb aquesta entitat o alguna de les seves filials (diferents de les de la societat cotitzada) o desenvolupi activitats relacionades amb les de qualsevol d'aquestes, informi públicament amb precisió sobre:

   a. Les àrees d'activitat respectives i les eventuals relacions de negoci entre, d'una banda, la societat cotitzada o les seves filials i, de l'altra, la societat matriu o les seves filials.

   b. Els mecanismes previstos per resoldre els eventuals conflictes d'interessos que es puguin presentar.

☐ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☒ No aplicable

Es considera que aquesta Recomanació no és aplicable, atès que CaixaBank no és una societat controlada, en el sentit de l'article 42 del Codi de Comerç, per una altra entitat, cotitzada o no cotitzada.

3. Que durant la celebració de la Junta General ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del Consell d'Administració informi verbalment els accionistes, amb prou detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

   a. Dels canvis esdevinguts des de l'anterior Junta General ordinària.

   b. Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de Govern Corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

4. Que la societat defineixi i promogui una política relativa a la comunicació i als contactes amb accionistes i inversors institucionals en el marc de la seva implicació en la societat, així com amb els assessors de vot, que respecti plenament les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que es trobin en la mateixa posició. I que la societat faci pública aquesta política a través de la seva pàgina web, incloent-hi informació relativa a la manera com aquesta s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

   I que, sense perjudici de les obligacions legals de difusió d'informació privilegiada i d'altra informació regulada, la societat disposi també d'una política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa a través dels canals que consideri adequats (mitjans de comunicació, xarxes socials o altres vies) que contribueixi a maximitzar la difusió i la qualitat de la informació a disposició del mercat, dels inversors i d'altres grups d'interès.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

5. Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20 % del capital en el moment de la delegació.

6. I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament a la pàgina web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

☐ Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui

Des del 3 maig de 2021, la Llei recull com a obligació general la limitació del 20 % per a l'exclusió del dret de subscripció preferent en les ampliacions de capital, i també en el cas de les entitats de crèdit, la possibilitat de no aplicar aquest límit del 20 % a les emissions d'obligacions convertibles que les entitats de crèdit facin, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

Per tant, CaixaBank, per la seva naturalesa d'entitat de crèdit, està autoritzada expressament per la Llei a no aplicar el límit del 20 % a les emissions d'obligacions convertibles que faci, sempre que aquestes emissions compleixin amb els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013.

En aquest sentit, i en línia amb el que recull actualment la normativa, ja el 2020, la Junta General d'Accionistes de la Societat del 22 de maig de 2020 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració perquè pugui augmentar el capital social en una vegada o diverses i en qualsevol moment, en el termini de cinc anys a comptar des d'aquesta data, en la quantitat nominal màxima de 2.990.719.015 euros (equivalent al 50 % del capital social en el moment de l'autorització), mitjançant l'emissió de noves accions (amb prima o sense i amb vot o sense). El contravalor de les noves accions a emetre consisteix en aportacions dineràries i es poden fixar els termes i les condicions de l'augment de capital. Aquesta autorització va substituir i va deixar sense efecte, en la part no utilitzada, l'anterior delegació aprovada en la Junta General de 23 d'abril de 2015. L'autorització de la Junta General d'Accionistes de 22 de maig de 2020, actualment vigent, preveu la delegació en el Consell de la facultat d'excloure, totalment o parcialment, el dret de subscripció preferent, per bé que en aquest cas l'import dels augments de capital quedarà limitat, amb caràcter general, a la xifra màxima de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20 % del capital social en el moment de l'autorització). Com a excepció, l'acord de 22 de maig de 2020 preveu que aquest límit no serà aplicable als augments de capital social que el Consell pugui aprovar, amb supressió del dret de subscripció preferent, per atendre la conversió de valors convertibles que acordi emetre el Consell d'Administració a l'empara de l'autorització de la Junta General d'Accionistes. A aquests augments de capital els és aplicable el límit general de 2.990.719.015 euros. En aquest sentit, la Junta General d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021 va aprovar autoritzar el Consell d'Administració per a l'emissió de valors convertibles que permetin o que tinguin com a finalitat atendre requisits regulatoris per a la seva computabilitat com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional fins a un import global màxim de 3.500.000.000 euros i per un període de tres anys, amb la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent en cas en què l'interès social així ho justifiqui. El detall d'instruments que s'emeten a l'empara d'aquest acord es presenta a la Nota 22.3 de la Memòria dels Comptes Anuals. D'acord amb allò que s'ha indicat anteriorment, els augments de capital que acordi el Consell d'Administració per atendre la conversió d'aquests valors no quedaran subjectes al límit de 1.196.287.606 euros (equivalent al 20 % del capital social en el moment de l'autorització).

Es reitera que, des del 3 de maig de 2021, la Llei de Societats de Capital preveu expressament que el límit del 20 % no s'aplicarà a les emissions d'obligacions convertibles que facin les entitats de crèdit, sempre que aquestes emissions compleixin els requisits previstos en el Reglament (UE) 575/2013 sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió perquè les obligacions convertibles emeses puguin ser considerades instruments de capital de nivell 1 addicional de l'entitat de crèdit emissora, com és el cas dels valors l'emissió dels quals va autoritzar la Junta General d'Accionistes el 14 de maig de 2021; en aquest cas, és aplicable el límit general del 50 % per als augments de capital.

En la passada Junta General, celebrada el 8 d'abril de 2022, s'han comunicat i s'han posat a disposició dels accionistes els informes del Consell d'Administració i de BDO Auditores, S.L.P. (expert independent nomenat pel Registre Mercantil de València) a l'efecte d'allò que disposa l'article 511 del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, referits a l'emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions per un import nominal total de 750.000.000 euros i excloent-ne el dret de subscripció preferent. Aquesta emissió va ser aprovada pel Consell d'Administració en data 29 de juliol de 2021 a l'empara de la delegació atorgada a favor seu per la Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 14 de maig de 2021. Els termes definitius es van fixar el 2 de setembre de 2021, segons es va publicar mitjançant comunicació d'OIR d'aquesta mateixa data.

6. Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, bé sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin a la seva pàgina web amb antelació suficient a la celebració de la Junta General ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

a. Informe sobre la independència de l'auditor.

b. Informes de funcionament de les comissions d'Auditoria i de Nomenaments i Retribucions.

c. Informe de la Comissió d'Auditoria sobre operacions vinculades.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

7. Que la societat transmeti en directe, a través de la pàgina web, la celebració de les Juntes Generals d'Accionistes. I que la societat disposi de mecanismes que permetin la delegació i l'exercici del vot per mitjans telemàtics i fins i tot, pel fet de tractar-se de societats d'elevada capitalització i en la mesura que resulti proporcionat, l'assistència i participació activa a la Junta General.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè els comptes anuals que el Consell d'Administració presenti a la Junta General d'Accionistes s'elaborin de conformitat amb la normativa comptable. I que en aquells supòsits en què l'auditor de comptes hagi inclòs al seu informe d'auditoria alguna excepció, el president de la Comissió d'Auditoria expliqui amb claredat a la Junta General el parer de la Comissió d'Auditoria sobre el seu contingut i abast i es posi a disposició dels accionistes en el moment de la publicació de la convocatòria de la Junta, juntament amb la resta de propostes i informes del consell, un resum d'aquest parer.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

9. Que la societat faci públics a la pàgina web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als Accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

a. Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.

b. Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.

c. Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.

d. Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

☐ Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme que existeixin presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentin abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes vagin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la Recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del Principi 7 del Codi de Bon Govern, que fa referència expressa als Principis de Govern Corporatiu de l'OCDE, que indiquen que els procediments emprats a les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

11. Que, en el cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la Junta General d'Accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

12. Que el Consell d'Administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, els clients i els dels altres grups d'interès que puguin quedar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia en la comunitat en el seu conjunt i en el medi ambient.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

13. Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

☒ Compleix ☐ Expliqui

14. Que el Consell d'Administració aprovi una política adreçada a afavorir una composició apropiada del Consell d'Administració i que:

a. Sigui concreta i verificable.

b. Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les competències requerides pel consell d'administració.

c. Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències, edat i gènere. A aquest efecte, es considera que afavoreixen la diversitat de gènere les mesures que fomentin que la companyia tingui un nombre significatiu d'altes directives.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les competències requerides pel Consell d'Administració es reculli a l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la Junta General d'Accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment d'aquesta política i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

15. Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del Consell d'Administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

I que el nombre de conselleres suposi, almenys, el 40 % dels membres del Consell d'Administració abans no acabi el 2022 i posteriorment, i que abans no sigui inferior al 30 %.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

16. Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital. Aquest criteri es podrà atenuar:

a. En Societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionarials que tinguin legalment la consideració de significatives.

b. Quan es tracti de Societats en les quals hi hagi una pluralitat d'Accionistes representats en el Consell d'Administració i no tinguin vincles entre si.

[X] Compleix [ ] Expliqui

17. Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers. Que, tanmateix, quan la Societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un accionista o diversos actuant concertadament, que controlin més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

[X] Compleix [ ] Expliqui



18. Que les societats facin pública a través de la seva pàgina web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

a. Perfil professional i biogràfic.

b. Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta com si no de societats cotitzades, així com sobre les altres activitats retribuïdes que faci sigui quina sigui la seva naturalesa.

c. Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.

d. Data del seu primer nomenament com a conseller a la societat, així com de les reeleccions posteriors.

e. Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

[X] Compleix [ ] Compleix parcialment [ ] Expliqui

19. Que en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, amb la verificació prèvia de la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital; i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el Consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

[X] Compleix [ ] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable

20. Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial. I que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

[X] Compleix [ ] Compleix parcialment [ ] Expliqui [ ] No aplicable

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

21. Que el Consell d'Administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel Consell d'Administració amb l'informe previ de la Comissió de Nomenaments. En particular, s'entén que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb allò que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del Consell d'Administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

☒ Compleix ☐ Expliqui

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, a dimitir quan es donin situacions que els afectin, relacionades o no amb la seva actuació a la societat mateixa, i que puguin perjudicar el crèdit i la reputació d'aquesta i, en particular, que els obliguin a informar el consell d'administració sobre qualsevol causa penal en què apareguin com a investigats, així com sobre les seves vicissituds processals.

I que, si el consell ha estat informat o ha tingut coneixement d'alguna altra manera d'alguna de les situacions esmentades al paràgraf anterior, examini el cas al més aviat possible i, tenint en compte les circumstàncies concretes, decideixi, amb un informe previ de la comissió de nomenaments i retribucions, si ha d'adoptar alguna mesura o no, com ara obrir una investigació interna, sol·licitar la dimissió del conseller o proposar-ne el cessament. I que s'informi sobre això a l'informe anual de govern corporatiu, llevat que concorrin circumstàncies especials que ho justifiquin, de la qual cosa s'haurà de deixar constància en acta. Això, sense perjudici de la informació que la societat hagi de difondre, si escau, en el moment de l'adopció de les mesures corresponents.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

23. Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al Consell d'Administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el potencial conflicte d'interessos, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats al Consell d'Administració.

I que quan el Consell d'Administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat serioses reserves, aquest tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons a la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del Consell d'Administració, encara que no tingui la condició de conseller.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

24. Que quan, bé per dimissió o bé per acord de la junta general, un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, expliqui de manera suficient les raons de la seva dimissió o, en el cas de consellers no executius, el seu parer sobre els motius del cessament per part de la junta en una carta que remetrà a tots els membres del Consell d'Administració.

25. I que, sense perjudici que tot això s'expliqui a l'informe anual de govern corporatiu, en la mesura que sigui rellevant per als inversors, la societat publiqui tan aviat com sigui possible el cessament incloent-hi una referència suficient als motius o les circumstàncies aportades pel conseller.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

25. Que la Comissió de Nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el Reglament del Consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

26. Que el Consell d'Administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades a l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i cada conseller pot proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

27. Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

☐ Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació, amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració, permet que es delegui en un altre conseller (els no executius només en altres no executius) –és el que estableix el Principi 14 del Codi de Bon Govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (al seu article 37), així com el Reglament del Consell (al seu article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, han de procurar atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de Govern Corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que en cas que, per causa justificada, no puguin fer-ho personalment, els consellers intentaran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració, i que, en qualsevol cas, s'intentarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80 %. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank. El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de Govern corporatiu que, en els casos d'impossibilitat d'assistència, les representacions, quan tinguin lloc, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les oportunes instruccions, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. A més a més, això està en línia amb allò que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva lliure presa de posició. Per tant, la llibertat de fer delegacions amb instruccions específiques o sense a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atenir-se al tenor del debat.

28. Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el Consell d'Administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

29. Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per exercir les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el Consell d'Administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

32. Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del Consell d'Administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, cal el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la deguda constància a l'acta.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

32. Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el Grup.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del Consell d'Administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al Consell d'Administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del Consell i també, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del Consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

34. Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del Consell d'Administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el Consell d'Administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat; i coordinar el pla de successió del president.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

35. Que el secretari del Consell d'Administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el Consell d'Administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern que conté aquest Codi de Bon Govern que siguin aplicables a la societat.

☒ Compleix ☐ Expliqui

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

36. Que el ple del consell d'administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades respecte a:

a. La qualitat i l'eficiència del funcionament del Consell d'Administració.

b. El funcionament i la composició de les seves comissions.

c. La diversitat en la composició i competències del Consell d'Administració.

d. L'acompliment del president del Consell d'Administració i del primer executiu de la societat.

e. L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del Consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al Consell d'Administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la Comissió de Nomenaments.

Cada tres anys, el Consell d'Administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la Comissió de Nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup, han de ser desglossades en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, hi hagi presència d'almenys dos consellers no executius, almenys un dels quals ha de ser independent; i que el seu secretari sigui el del Consell d'Administració.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

38. Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la comissió executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la comissió executiva.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

39. Que els membres de la comissió d'auditoria en el seu conjunt, i especialment el seu president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos, tant financers com no financers.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

40. Que amb la supervisió de la Comissió d'Auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del Consell o del de la Comissió d'Auditoria.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria, per a la seva aprovació per part d'aquesta o del consell, el seu pla anual de treball, l'informi directament de la seva execució, incloses les possibles incidències i limitacions a l'abast que es presentin en el seu desenvolupament, els resultats i el seguiment de les seves recomanacions i li sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la Comissió d'Auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

b. Supervisar i avaluar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera i no financera, així com els sistemes de control i gestió de riscos financers i no financers relatius a la societat i, si escau, al grup —inclosos els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals o relacionats amb la corrupció— revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i la correcta aplicació dels criteris comptables.

c. Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar o proposar l'aprovació al Consell de l'orientació i el pla de treball anual de l'auditoria interna, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment als riscos rellevants (inclosos els reputacionals); rebre informació periòdica sobre les seves activitats; i verificar que l'Alta Direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.

d. Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats i a altres persones relacionades amb la societat, com ara consellers, accionistes, proveïdors, contractistes o subcontractistes, comunicar les irregularitats de potencial transcendència, incloses les financeres i comptables, o de qualsevol altra índole, relacionades amb la companyia que constatin al si de l'empresa o del seu grup. Aquest mecanisme haurà de garantir la confidencialitat i, en tot cas, preveure supòsits en què les comunicacions es puguin fer de forma anònima, respectant els drets del denunciant i el denunciat.

e. Vetllar en general perquè les polítiques i els sistemes establerts en matèria de control intern s'apliquin de manera efectiva en la pràctica.

2. En relació amb l'auditor extern:

c. En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.

d. Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.

e. Supervisar que la societat comuniqui a través de la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'eventual existència de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.

f. Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el Ple del Consell d'Administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.

g. Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, les altres normes sobre independència dels auditors.

☒ **Compleix** ☐ **Compleix parcialment** ☐ **Expliqui**

43. Que la Comissió d'Auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

☒ **Compleix** ☐ **Compleix parcialment** ☐ **Expliqui**

44. Que la Comissió d'Auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per a la seva anàlisi i informe previ al Consell d'Administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposta.

☒ **Compleix** ☐ **Compleix parcialment** ☐ **Expliqui** ☐ **No aplicable**

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui o determini, almenys:

a. Els diferents tipus de riscs, financers i no financers (entre altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals, inclosos els relacionats amb la corrupció) a què s'enfronta la societat, inclosos, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.

b. Un model de control i gestió de riscos basat en diferents nivells, del qual formarà part una comissió especialitzada en riscos quan les normes sectorials ho prevegin o la societat ho cregui apropiat.

c. El grau de risc que la societat consideri acceptable.

d. Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

e. Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar aquests riscos, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

46. Que amb la supervisió directa de la Comissió d'Auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del Consell d'Administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

a. Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.

b. Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.

c. Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel Consell d'Administració.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

47. Que els membres de la Comissió de Nomenaments i de Retribucions —o de la Comissió de Nomenaments i la Comissió de Retribucions, si estan separades— es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

48. Que les societats d'elevada capitalització tinguin una Comissió de Nomenaments i una Comissió de Remuneracions separades.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ No aplicable

49. Que la Comissió de Nomenaments consulti el president del Consell d'Administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la Comissió de Nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, potencials candidats per cobrir vacants de conseller.

☒ Complex ☐ Complex parcialment ☐ Expliqui

50. Que la Comissió de Retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

a. Proposar al Consell d'Administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.

b. Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.

c. Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

d. Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió.

e. Comprovar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

51. Que la Comissió de Retribucions consulti el president i el primer executiu de la societat, sobretot quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el Reglament del Consell d'Administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

a. Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.

b. Que els seus presidents siguin consellers independents.

c. Que el Consell d'Administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada Comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes; i que retin comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.

d. Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.

e. Que de les seves reunions se n'estengui acta, que es posarà a disposició de tots els consellers.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

53. Que la supervisió del compliment de les polítiques i regles de la societat en matèria mediambiental, social i de govern corporatiu, així com dels codis interns de conducta, s'atribueixi a una o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, una comissió especialitzada en sostenibilitat o responsabilitat social corporativa o una altra comissió especialitzada que el consell d'administració, en exercici de les seves facultats d'autoorganització, hagi decidit crear. I que aquesta comissió estigui integrada únicament per consellers no executius, la majoria dels quals independents, i se li atribueixin específicament les funcions mínimes que s'indiquen en la recomanació següent.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

54. Les funcions mínimes a què es refereix la recomanació anterior són les següents:

a. La supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu i dels codis interns de conducta de l'empresa, vetllant també perquè la cultura corporativa estigui alineada amb el seu propòsit i els seus valors.

b. La supervisió de l'aplicació de la política general relativa a la comunicació d'informació economicofinancera, no financera i corporativa, així com a la comunicació amb accionistes i inversors, assessors de vot i altres grups d'interès. Així mateix, es farà un seguiment de la manera en què l'entitat es comunica i es relaciona amb els petits i mitjans accionistes.

c. L'avaluació i la revisió periòdiques del sistema de govern corporatiu i de la política en matèria mediambiental i social de la societat, a fi que compleixin la seva missió de promoure l'interès social i tinguin en compte, segons correspongui, els interessos legítims dels altres grups d'interès.

d. La supervisió que les pràctiques de la societat en matèria mediambiental i social s'ajustin a l'estratègia i la política fixades.

e. La supervisió i avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

55. Que les polítiques de sostenibilitat en matèries mediambientals i socials identifiquin i incloguin almenys:

a. Els principis, els compromisos, els objectius i l'estratègia pel que fa a accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de la corrupció i altres conductes il·legals.

b. Els mètodes o sistemes per al seguiment del compliment de les polítiques i dels riscos associats i la seva gestió.

c. Els mecanismes de supervisió del risc no financer, inclòs el relacionat amb aspectes ètics i de conducta empresarial.

d. Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.

e. Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui

56. Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

☒ Compleix ☐ Expliqui

57. Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, i també la remuneració mitjançant entrega d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

58. Que en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions guarden relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

59. I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

a. Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.

b. Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.

c. Es configurin sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

59. Que el pagament dels components variables de la remuneració estigui subjecte a una comprovació suficient que s'hagin complert de manera efectiva les condicions de rendiment o d'una altra mena prèviament establertes. Les entitats inclouran a l'informe anual de remuneracions dels consellers els criteris pel que fa al temps requerit i mètodes per a aquesta comprovació, en funció de la naturalesa i les característiques de cada component variable.

Que, a més a més, les entitats valorin l'establiment d'una clàusula de reducció ('malus') basada en l'ajornament per un període suficient del pagament d'una part dels components variables que impliqui la seva pèrdua total o parcial en cas que abans del moment del pagament es produeixi algun esdeveniment que ho faci aconsellable.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les eventuals excepcions que constin en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

62. Que una vegada atribuïdes les accions, les opcions o els instruments financers corresponents als sistemes retributius, els consellers executius no puguin transferir-ne la titularitat ni exercitar-los fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys tres anys.

S'exceptua el cas en què el conseller mantingui, en el moment de la transmissió o l'exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu de les accions per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual mitjançant la titularitat d'accions, opcions o altres instruments financers.

Això no serà aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la comissió de nomenaments i retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

☒ Compleix ☐ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

64. Que els pagaments per resolució o extinció del contracte no superin un import equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat no hagi pogut comprovar que el conseller hagi complert els criteris o les condicions establerts per a la seva percepció.

A l'efecte d'aquesta recomanació, entre els pagaments per resolució o extinció contractual es considerarà qualsevol abonament la meritació o obligació de pagament del qual sorgeixi com a conseqüència o amb motiu de l'extinció de la relació contractual que vinculava el conseller amb la societat, inclosos els imports no prèviament consolidats de sistemes d'estalvi a llarg termini i les quantitats que s'abonin en virtut de pactes de no competència postcontractual.

☐ Compleix ☒ Compleix parcialment ☐ Expliqui ☐ No aplicable

Els pagaments per resolució o extinció dels contractes del President i del Conseller Delegat, inclosos la indemnització en cas de cessament o extinció de la relació en determinats supòsits i el pacte de no competència postcontractual, no superen l'import equivalent a dos anys de la retribució total anual de cadascun d'aquests.

D'altra banda, el Banc té reconegut a favor del conseller delegat un complement de previsió social per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa i a favor del president per a la cobertura de defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

En el cas del compromís per cobrir la contingència de jubilació, es tracta d'un sistema establert en règim d'aportació definida, per al qual es fixen amb caràcter previ les aportacions anuals que es faran.

En virtut d'aquest compromís, el conseller delegat té reconegut el dret a percebre una prestació de jubilació, quan assoleixi l'edat legalment establerta, que serà el resultat de la suma de les aportacions fetes pel Banc i els seus corresponents rendiments fins a aquesta data, sempre que no se'n produeixi el cessament per una causa justa, i sense perjudici del tractament aplicable als beneficis discrecionals de pensions d'acord amb la normativa reguladora en matèria de remuneracions aplicable a les entitats de crèdit.

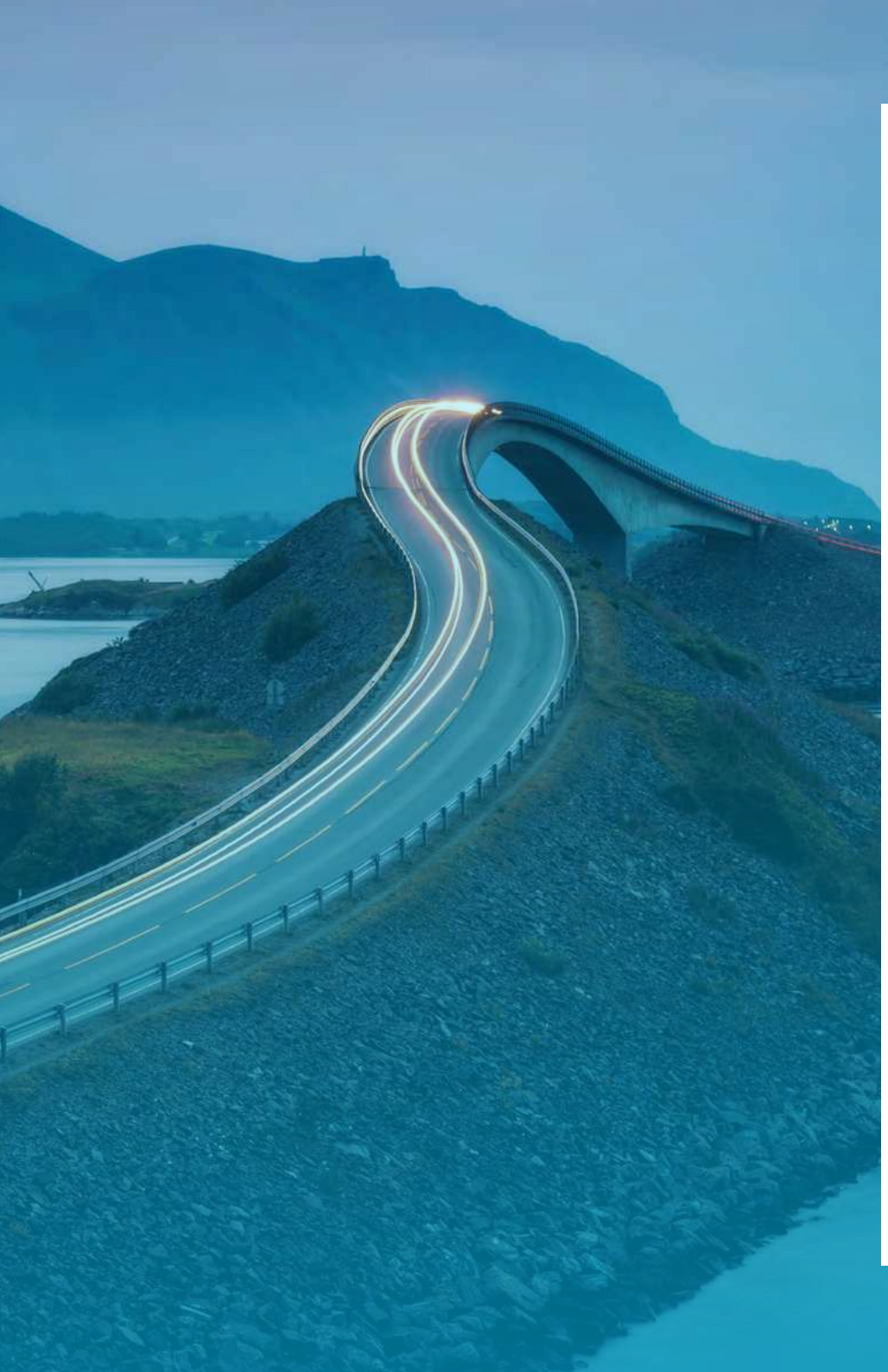
Amb la terminació del contracte del conseller delegat, les aportacions quedarien consolidades (excepte en el cas de terminació per justa causa imputable al conseller delegat), però en cap cas es preveu la possibilitat que percebi la prestació de jubilació de forma anticipada, ja que la seva meritació i pagament es produiria només amb motiu i en el moment de la jubilació (o de la producció de la resta de contingències cobertes), i no per motiu de la terminació del contracte. La naturalesa d'aquests sistemes d'estalvi no és indemnitzatòria ni compensatòria per la pèrdua de drets a l'assumpció d'obligacions de no competir, en configurar-se com un sistema d'estalvi que es va dotant al llarg del temps amb aportacions periòdiques i que formen part dels components fixos del paquet retributiu habitual dels consellers executius; a diferència de les indemnitzacions o compensacions per no competir creix amb el temps i no es fixa en termes absoluts.

Per això, l'entitat només incompliria la recomanació 64 si la mera consolidació de drets dels sistemes d'estalvi, sense meritació ni pagament efectius en el moment de la terminació, hagués de quedar inclosa en el concepte d'abonament de pagaments per resolució o extinció del contracte que s'hi defineix.

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

☐ Sí ☒ No

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són coherents amb les descripcions i les dades incloses a l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.



Informe Anual de Remuneracions dels Consellers (IARC)

CaixaBank



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_01. Introducció

Aquest **Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers** correspon a l'exercici 2022

(d'ara endavant, **Informe o IARC**) l'elabora el Consell d'Administració a proposta de la Comissió de Retribucions de Caixabank, S.A. (d'ara endavant, **CaixaBank, la Societat o l'Entitat**) d'acord amb el que preveu l'article 541 de la Llei de societats de capital (d'ara endavant, **LSC**), seguint el contingut i les instruccions que estableix la Circular 3/2021 de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (d'ara endavant, la **CNMV**)[1].

En aquest sentit, l'Entitat ha optat per l'elaboració de l'Informe en format lliure, igual que en anys anteriors, incloent-hi el contingut exigit per la normativa, l'apèndix estadístic recollit a la Circular 3/2021 i altra informació rellevant per entendre el sistema retributiu dels Consellers de CaixaBank. Aquest Informe té com a finalitat oferir transparència en els esquemes retributius dels Consellers i facilitar que els accionistes comprenguin les pràctiques de remuneració vigents a l'Entitat.

> Per a l'exercici 2022, la Política de Remuneració de Consellers aplicable a l'Entitat (d'ara endavant, la **Política de Remuneració o la Política**) l'ha aprovat la Junta General d'Accionistes el 8 d'abril de 2022, i substitueix íntegrament la Política de Remuneració el Consell d'Administració vigent per als exercicis 2020 a 2022, tots dos inclosos.

Aquesta Política de Remuneració es pot consultar al web de CaixaBank, a través de l'enllaç següent:

https://www.caixabank.com/ca/accionistes-inversors/govern-corporatiu/remuneracio-consellers.html

Sense perjudici de l'anterior, de cara a l'exercici 2023 està previst sotmetre a l'aprovació de la propera Junta General d'Accionistes una modificació de la Política de Remuneració de Consellers que va aprovar la Junta General de CaixaBank del 8 d'abril de 2022.



[1] *Circular 3/2021, de 28 de setembre, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, per la qual es modifica la Circular 4/2013, de 12 de juny, que estableix els models d'informe anual de remuneracions dels consellers de societats anònimes cotitzades i dels membres del consell d'administració i de la comissió de control de les caixes d'estalvis que emetin valors admesos a negociació en mercats oficials de valors; i la Circular 5/2013, de 12 de juny, que estableix els models d'informe anual de govern corporatiu de les societats anònimes cotitzades, de les caixes d'estalvis i d'altres entitats que emetin valors admesos a negociació en mercats oficials de valors.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Els motius principals que justifiquen la necessitat d'aprovar una modificació de la Política són els següents:

01

→ L'increment de la transparència i control de la Junta General d'Accionistes en els canvis dels components de remuneració dels consellers executius.

02

→ L'alineació de la Política a les Directrius sobre Polítiques de remuneració adequades d'acord amb la Directiva 2013/36, aplicables a partir de l'1 de gener de 2022, que han modificat algunes disposicions relatives als pagaments per terminació anticipada, partint del que disposa la Directriu 172.b. de la Guia de l'EBA.

03

→ L'actualització de la remuneració per pertinença al Consell i de les comissions dels Consellers en la seva condició com a tals, amb un increment de l'import màxim anual del 5 %.

04

→ L'actualització de la remuneració fixa i el variable objectiu del President i el Conseller Delegat, així com les aportacions al sistema de previsió del Conseller Delegat. L'increment és del 5 %.

D'aquesta manera, l'apartat 5 d'aquest IARC descriu les característiques de la Política que, en la data d'elaboració d'aquest Informe, està previst elevar a la Junta General d'Accionistes de l'any 2023.

Tal com estableix l'article 541 de la Llei de Societats de Capital, aquest Informe, que ha aprovat de manera unànime el Consell d'Administració a la reunió del 16 de febrer de 2023, se sotmetrà a votació consultiva dels accionistes a la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2023, com a punt separat de l'ordre del dia.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Retribucions

Les seccions següents formen part de l'**Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers**, que ha d'elaborar el Consell d'Administració i sotmetre a votació de la Junta General d'Accionistes amb caràcter consultiu.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_02. Principis i responsabilitats de gestió de la Política de Remuneracions

CaixaBank estableix la seva Política de Remuneració partint de principis generals de remuneració que aposten per un posicionament de mercat que permet atreure i retenir el talent necessari i impulsar comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini. Així mateix, anualment s'analitzen les pràctiques de mercat, per mitjà d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets per empreses especialitzades de primer nivell, que agafen com a mostres de referència les del sector financer dels mercats on opera CaixaBank i les d'empreses de l'IBEX 35 comparables.

Principis generals de la Política		Consellers Executius	Consellers no Executius
Creació de valor	La remuneració variable té en compte no només la consecució dels reptes, sinó també la forma en què aquests s'assoleixen, garantint una gestió prudent del risc.	■	
Vinculació entre els reptes i el compromís	Els reptes dels professionals es defineixen prenent com a base el compromís al qual arriben i estableixen amb els seus responsables.	■	
Desenvolupament professional	La política de remuneració basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent en facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment, i en unes condicions competitives de compensació total.	■	
Posicionament competitiu de la compensació total	Dins d'aquestes condicions de compensació total, la Política de Remuneració aposta per un posicionament competitiu en la suma de remuneració fixa i beneficis socials, basant principalment la seva capacitat d'atracció i retenció del talent en tots dos components de remuneració.	■	
Previsió empresarial	L'element principal de l'oferta de beneficis el constitueix el programa de previsió empresarial ofert als seus professionals, que destaca en comparació amb els de la resta de les entitats financeres del mercat espanyol, amb la qual cosa constitueix un element clau en l'oferta de remuneració.	■	
Mix retributiu	Els components fixos i de beneficis socials constitueixen la part preponderant del conjunt de condicions remuneratòries, en què, en general, el concepte remuneratori variable tendeix a ser conservador pel seu paper potencial com a generador de risc.	■	
Vinculació amb la Política General de Remuneració	Per a la fixació de la Política de Remuneració, i en particular per a l'establiment de les condicions retributives dels Consellers, CaixaBank ha tingut en compte la política de remuneracions dels empleats de l'Entitat.	■	■
Sostenibilitat	La Política és coherent amb la gestió dels riscos de sostenibilitat, atès que incorpora en el component de la remuneració variable mètriques vinculades a aquest aspecte, tenint en compte les responsabilitats i les funcions assignades.	■	
No discriminació	La Política vetllarà per la no discriminació i promourà una gestió retributiva igualitària entre gèneres.	■	■
Promoció professional	El sistema de promoció es basa en la valoració de les competències, el rendiment, el compromís i els mèrits professionals dels professionals de manera sostinguda en el temps.	■	■
Bones pràctiques en la remuneració dels Consellers	La remuneració dels membres del Consell d'Administració de CaixaBank, establerta dins el marc general definit en aquesta política de remuneració, l'aproven els òrgans de govern competents de CaixaBank.	■	■

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

En l'exercici 2022, la Política de Remuneració sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General de 8 d'abril de 2022 va rebre un percentatge de vots a favor del 75,86 % sobre el quòrum de votació. Aquest resultat es veu condicionat, principalment, per l'abstenció d'un sol accionista, titular d'un 16,1% del capital, en aquest punt de l'ordre del dia, així com als acords 11 i 12, relatius a remuneracions. D'altra banda, la votació consultiva de l'Informe Anual de Remuneracions de l'exercici anterior va obtenir el 97,26 % de vots a favor sobre el quòrum de votació.

Excloent a aquest sol accionista de la votació, la nova Política de Remuneració hauria obtingut una aprovació amb un 96,23 % de vots a favor. Així mateix, la resta de propostes referents a remuneracions (acords 11 i 12) s'haurien aprovat amb percentatges superiors al 98 %. A més, totes aquestes propostes van rebre el suport dels principals assessors de vot d'inversors institucionals.



_2.1 Retribució dels Consellers

D'acord amb el Reglament del Consell d'Administració, les decisions relatives a la remuneració dels Consellers, dins del marc estatutari i de la Política de Remuneracions, són indelegables i corresponen al ple del Consell d'Administració (d'ara endavant, "Consell").

_Consellers en la seva condició com a tals

El sistema previst als Estatuts Socials estableix que la remuneració del càrrec de Conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, la xifra màxima de la qual determinarà la Junta General, que es mantindrà vigent mentre la Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició de tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (aquells que no tenen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no disposen de contractes formalitzats amb aquesta per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per cessament en el càrrec de Conseller.

_Retribució dels consellers per les seves funcions executives

En relació amb els membres del Consell amb funcions executives (d'ara endavant, "Consellers Executius"), els Estatuts Socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de Conseller.

Així doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.
- Una remuneració variable vinculada a la consecució d'objectius anuals i a llarg termini, prèviament establerts, i a una gestió prudent dels riscos.
- Previsió social i altres beneficis socials.

CaixaBank, S.A. està subjecta a la Llei 10/2014[2] (d'ara endavant, "LOSS"), en particular pel que fa a la política de remuneració dels professionals, les activitats dels quals incideixen de manera material en el perfil de risc de la Societat (d'ara endavant, "Col·lectiu Identificat"). En aquest sentit, tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable vinculat al compliment d'objectius anuals o a llarg termini és reduït, ja que no supera el 100 % de la remuneració fixa, llevat que la Junta General aprovi un nivell superior amb un límit del 200 %.

Per a la remuneració dels Consellers Executius no es té en compte la remuneració de caràcter variable i garantit. No obstant això, la Societat pot considerar excepcionalment la seva conveniència en el cas de nous nomenaments o contractacions, sempre que la Societat tingui una base de capital sana i sòlida i la seva aplicació es limiti al primer any de vigència del contracte. Amb caràcter general, la remuneració variable garantida no hauria de ser superior a l'import d'una anualitat dels components fixos de la remuneració.

[2] *Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, que modifica el Reial Decret Llei 7/2021, de 27 d'abril, de transposició de determinades directives de la Unió Europea, entre les quals hi ha la CRD V*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_2.2 Comissió de Retribucions

_Composició

A 31 de desembre de 2022, la Comissió de Retribucions estava integrada per tres (3) Consellers Independents i un (1) Conseller Dominical, a més d'un secretari i un vicesecretari no membres. Tots els membres de la Comissió tenen una àmplia experiència, aptituds i coneixements, d'acord amb les comeses d'aquesta.

Nom i cognoms	Càrrec	Caràcter	Data del primer nomenament
María Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independent	25-09-2014
Joaquín Ayuso García	Vocal	Independent	30-03-2021
Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independent	22-05-2020
José Serna Masiá	Vocal	Dominical	30-03-2021
Senyor Óscar Calderón de Oya	Secretari no membre	--	01-01-2017
Óscar Figueres Fortuna	Vicesecretari primer no membre	--	23-10-2017

_Funcions

Per part seva, la Comissió de Retribucions assessora el Consell i eleva propostes per a la seva consideració i, si escau, aprovació d'acord amb les competències que té atribuïdes en virtut de l'article 15 del Reglament del Consell, com ara:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions, **en coordinació amb la Comissió de Riscos**, incloent-hi les que tinguin repercussions per al risc i la gestió de riscos de la Societat que hagi d'adoptar el Consell d'Administració. En particular, informarà i proposarà al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius, així com la retribució individual dels Consellers Executius i Alts Directius i les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic i sens perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat i alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.
- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.
- Proposar al Consell l'aprovació dels informes o polítiques de remuneracions que aquest hagi de sotmetre a la Junta General d'Accionistes, així com informar el Consell sobre les propostes que tinguin relació amb la remuneració que, si escau, aquest hagi de proposar a la Junta General.
- Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la Comissió en relació amb l'exercici de les seves funcions.
- Considerar els suggeriments que li faci arribar el President, els membres del Consell, els Directius o els Accionistes de la Societat.

D'acord amb el que s'ha dit, la preparació, informe i proposta de les decisions relatives a la remuneració dels membres del Consell correspon a la Comissió de Retribucions, amb el suport de la Secretaria General en el cas dels Consellers no Executius i, a més, de la Direcció de Recursos Humans en el cas dels Consellers Executius.

Les propostes de la Comissió de Retribucions són elevades al Consell d'Administració de CaixaBank per a la seva consideració i, si escau, per a la seva aprovació. En cas que les decisions corresponguin a la Junta General d'Accionistes de CaixaBank, d'acord amb les seves competències, el Consell d'Administració de CaixaBank n'aprova la inclusió en l'ordre del dia i les propostes dels corresponents acords, acompanyades dels informes preceptius.

Qualsevol prestació de serveis d'import significatiu (diferent de la pròpia de l'exercici del càrrec) o la realització d'operacions amb CaixaBank per part dels membres del Consell o de les seves parts vinculades està subjecta al règim de comunicació, excepció, dispensa individualitzada i publicitat prevista en la normativa aplicable a CaixaBank com a entitat de crèdit cotitzat.

Pel que fa a altres conceptes retributius, com la concessió de bestretes, crèdits i garanties i altres remuneracions, actualment a CaixaBank no es té en compte l'atorgament de facilitats financeres com a forma de retribució dels Consellers.

_Assessors externs

La Comissió de Retribucions ha comptat amb l'assessorament d'Ernst & Young Abogados S.L.P. ("EY") en l'elaboració de la Política, que se sotmetrà a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes de 2023, i també amb Willis Towers Watson en relació amb les anàlisis i comparatives de mercat en matèria de remuneració i compensació de mercat de Consellers Executius i Alta Direcció.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Activitats de la Comissió durant l'any 2022

Durant l'exercici 2022, la Comissió de Retribucions de CaixaBank s'ha reunit 9 vegades i ha dut a terme, entre d'altres, les activitats següents en matèria retributiva:



Mes	Activitats
Gener	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va determinar, per a la seva proposta al Consell, el resultat dels reptes individuals i corporatius de l'esquema de Bonus de l'exercici anterior dels Consellers Executius, membres del Comitè de Direcció i Funcions Independents de Control, i també la proposta de bonus 2021 i condicions econòmiques del 2022. També la proposta de mètriques corporatives, anuals i plurianuals, aplicables al nou esquema de retribució variable per a l'exercici 2022.
Febrer	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va elaborar la proposta motivada i la nova Política de Remuneració del Consell d'Administració de CaixaBank per als anys 2022-2024; va elaborar les propostes d'acord per al lliurament d'accions a favor dels Consellers Executius com a part del programa de retribució variable de la Societat, l'autorització de la ràtio màxima de la remuneració variable superior al 100 % per a determinades posicions del Col·lectiu Identificat i l'Informe Anual de Remuneracions dels membres del Consell d'Administració. Es va modificar la proposta de Bonus per a alguns membres de l'Alta Direcció i els reptes Corporatius de l'any 2022. També es va presentar, perquè l'aprovés el Consell, l'ajust del primer cicle del PIAC 2019-2021 i la consecució de l'Incentiu Provisional del tercer cicle del mateix pla.
Març	Es va proposar, perquè l'aprovés el Consell, una modificació de la Política de Remuneracions del Col·lectiu Identificat del Grup CaixaBank per introduir, en l'apartat de l'Indicador d'Ajust a Risc, les novetats aprovades pel Consell d'Administració i adaptar la redacció de l'apartat d'ajornament i pagament corresponent als pagaments per terminació anticipada en línia amb allò que estableix la Política de Remuneració de Consellers de CaixaBank.
Maig	Quantificació dels reptes individuals d'alguns membres del Comitè de Direcció per incloure-hi els objectius de negoci.
Juny	La Comissió de Retribucions va revisar la Sol·licitud d'exclusions del Col·lectiu Identificat 2022 i el resultat de l'Auditoria de Composició del Col·lectiu Identificat. A petició de la mateixa Comissió, es va presentar un informe amb l'Estructura de la Retribució Variable de CaixaBank, el model de Governance i un resum del model de bonus de Banca Retail i del model d'Incentius.
Juliol	Es van presentar, a la Comissió de Retribucions, les Conclusions i el grau d'avançament de les Auditories de Remuneracions del Grup CaixaBank – Pla 2022.
Octubre	Es va informar de l'estat d'implantació del nou model de retribució variable amb mètriques plurianuals per al Col·lectiu Identificat i Primers Directius del Grup i es va presentar el resultat de l'Auditoria de la revisió de l'aplicació de l'Acord d'Expedient de Regulació d'Ocupació 2021.
Desembre	La Comissió de Retribucions de CaixaBank va aprovar la proposta de Col·lectiu Identificat del Grup CaixaBank 2023 i el calendari de la gestió retributiva de l'exercici 2022-2023. Es va presentar i aprovar el nou grup de comparació per a l'anàlisi de la competitivitat externa de l'Alta Direcció.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_03. Política de Remuneracions 2022

_3.1 Retribució dels Consellers en la seva condició com a tals

La remuneració del conjunt de Consellers, en la seva condició com a tals, consisteix en una quantitat fixa anual amb una xifra màxima que ha de determinar la Junta General i que s'ha de mantenir vigent mentre la Junta no n'acordi la modificació.

La xifra fixada per la Junta General es destina a retribuir el Consell i les seves comissions i es distribueix entre els seus membres, de la forma que el Consell consideri més oportuna, a proposta de la Comissió de Retribucions, tenint en compte les funcions i la dedicació de cadascun d'ells i la seva pertinença a les diferents comissions, així com la periodicitat i la forma, a través de dietes, retribucions estatutàries o altres. A la Junta General de 2021 es va fixar la quantitat anual màxima de la remuneració conjunta de Consellers en 2.925.000 euros, sense tenir en compte la remuneració per les funcions executives.

En conseqüència, els imports aprovats per pertinença al Consell i a les seves Comissions durant els exercicis 2022 i 2021 són els que s'indiquen tot seguit:



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>REMUNERACIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL I A LES SEVES COMISSIONS

(En milions d'euros)	Total 2022	Total 2021
Remuneració base per membre del Consell	90	90
Remuneració addicional al Conseller Coordinador	38	38
Remuneració addicional per membre de la Comissió Executiva	50	50
Remuneració addicional al president de la Comissió Executiva	10	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Riscos	50	50
Remuneració addicional al president de la Comissió de Riscos	10	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Auditoria i Control	50	50
Remuneració addicional al president de la Comissió d'Auditoria i Control	10	10
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat	30	30
Remuneració addicional al President de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat	6	6
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Retribucions	30	30
Remuneració addicional al President de la Comissió de Retribucions	6	6
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital[1]	30	30

[1] El President i el Conseller Delegat no reben remuneració addicional per la seva pertinença a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, que s'integra dins la seva remuneració global com a membres del Consell.

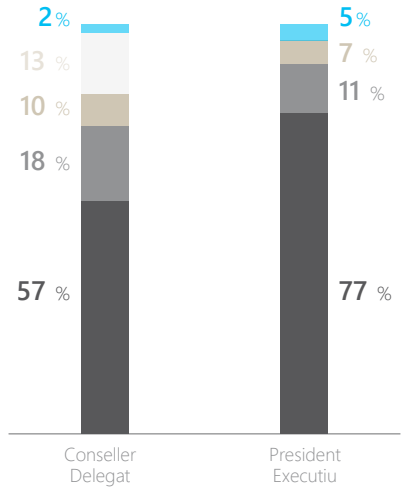
(milers d'euros)	Total 2022	Total 2021*
Remuneració distribuïda als consellers en la seva condició com a tals	2.736	2.854

** La remuneració distribuïda el 2021 té en compte la part de la retribució addicional del president no executiu meritada fins a la data del cessament en les seves funcions.*

Tots els Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius, per cobrir les responsabilitats en què puguin incórrer en l'exercici de les seves funcions. La política de remuneració no preveu l'establiment de sistemes d'estalvi a llarg termini per als Consellers no Executius.

_3.2 Retribució dels consellers amb funcions executives

Com a resum, tot seguit es presenta el mix retributiu corresponent a la retribució meritada dels Consellers Executius de CaixaBank el 2022:



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Components fixos de la remuneració

La remuneració fixa dels Consellers Executius es basa principalment en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc. Les enquestes salarials i els estudis específics *ad hoc* en què participa CaixaBank els duen a terme empreses especialitzades de primer nivell. La mostra que s'utilitza per al 2023 és un grup d'entitats financeres europees comparables amb CaixaBank i el conjunt de les empreses de l'IBEX 35.

Peer Group de referència per a la retribució dels Consellers Executius

Santander	BBVA	Banc Sabadell	Bankinter	ABN Amro	Commerzbank
Société Générale	Deutsche Bank	Erste Group	KBC Groep	Lloyds Banking Group	ING Groep
NatWest	Standard Chartered	Swedbank	UniCredit		

A més, CaixaBank té en compte una mostra multisectorial obtinguda a través de la informació pública disponible sobre els consellers executius d'un nombre representatiu d'empreses que, per dades de dimensió (capitalització borsària, actius, facturació i nombre d'empleats), són comparables a CaixaBank.

Com a regla general, la remuneració fixa dels Consellers Executius engloba la remuneració que puguin percebre per l'acompliment de càrrecs d'administració en societats del Grup o en altres entitats en interès d'aquesta, de manera que aquesta remuneració es descompta de l'import líquid que reben en concepte de remuneració fixa.

Així mateix, com a component fix de la remuneració, els Consellers Executius poden tenir pactats en els seus contractes respectius aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi, que s'exposen a l'apartat corresponent, sens perjudici del compliment de la normativa aplicable en matèria de beneficis discrecionals de pensions.



Tot seguit es presenten les remuneracions meritades pels Consellers Executius vinculades a components fixos:

Remuneració vinculada a components fixos de consellers executius

(milers d'euros)	Càrrec	Sou	Remuneració per pertinença al Consell	Remuneració per pertinença a Comissions del Consell	Remuneració per càrrecs en societats del Grup	Remuneració per pertinença a consells fora del Grup	Remuneració Fixa anual Total
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	2.061	90	50	60		2.261
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	1.485	90	60		15	1.650
Total per concepte 2022		3.546	180	110	60	15	3.911
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	1.917	90	50	204		2.261
José Ignacio Goirigolzarri[1]	President Executiu	1.122	69	45		11	1.247
Total per concepte 2021		3.039	159	95	204	11	3.508

[1] Les quanties meritades del President Executiu s'han calculat per la part proporcional al temps que va ocupar el càrrec durant l'exercici 2021 (del 30 de març del 2021 al 31 de desembre del 2021). La Remuneració Fixa Anual Total pactada per a l'exercici complet 2021 era de 1.650.000 euros. S'ha mantingut la remuneració fixa anual total del President Executiu entre els anys 2022 i 2021.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



La Remuneració Fixa anual Total del Conseller Delegat es va mantenir per a l'any 2022 respecte del 2021.

Així mateix, els Consellers Executius poden ser remunerats en espècie en forma de cobertura d'assistència sanitària per a ells i els seus familiars propers, ús d'automòbil o habitatge, o avantatges similars usuals en el sector, adequats al seu estatus professional i seguint els estàndards que s'estableixin per al segment professional a què pertanyen. Tot seguit es presenten les remuneracions en espècie meritades pels Consellers Executius:

Remuneració en espècie dels Consellers Executius

(milers d'euros)	Càrrec	Assistència mèdica pròpia i familiars[2]	Ús d' automòbil i habitatge	Altres	Total
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	5			5
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	2			2
Total per concepte 2022		7			7
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	5		2	7
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	2			2
Total per concepte 2021		7		2	9

[2] *Assegurança d'assistència mèdica per al Conseller Executiu, el seu cònjuge i els fills menors de 25 anys.*

_Components variables de la retribució

_Esquema de Remuneració variable amb mètriques Plurianuals

Des del gener del 2022, la remuneració variable dels Consellers Executius, de manera similar al model aplicable a la resta de membres del Col·lectiu Identificat del Grup, consisteix en un esquema de remuneració variable ajustat al risc i basat en el mesurament del rendiment que es concedeix anualment partint d'unes mètriques anuals amb un ajust a llarg termini a través de l'establiment de mètriques de caràcter plurianual.

Aquest Esquema es determina sobre la base d'una remuneració variable objectiu establerta per a cadascun dels Consellers Executius pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Retribucions, que representa l'import de remuneració variable que es percebrà en cas d'un compliment del 100 % dels objectius establerts. En el cas de sobrecompliment, es pot arribar a un percentatge màxim de consecució del 120 %.

Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats s'utilitzen factors anuals, amb criteris corporatius quantitatius (financers) i corporatius qualitatius (no financers), que han d'estar especificats i clarament documentats. Així mateix, també s'utilitzen factors plurianuals basats en criteris corporatius i que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals. Aquest esquema està basat únicament en el compliment de reptes corporatius que ponderen un 100 % i s'eliminen els reptes individuals d'anys anteriors.

D'acord amb aquest sistema, els Consellers Executius de l'Entitat rebran el 40 % de la remuneració variable corresponent a l'exercici en curs, a parts iguals en efectiu i en accions de CaixaBank, mentre que el 60 % restant es diferirà (un 30 % en efectiu i un 70 % en accions) durant un període de cinc anys. En aquest sentit, el pagament corresponent als dos primers anys d'ajornament està subjecte a factors anuals, mentre que el pagament dels tres anys següents estarà subjecte al compliment dels factors plurianuals que s'hagin aprovat.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

La percepció de la remuneració variable amb mètriques plurianuals per part dels Consellers Executius està subjecta al manteniment de la seva relació de servei a 31 de desembre de l'any en què s'hagi de meritar aquesta remuneració variable.

La remuneració per al 2022 dels Consellers Executius no va patir cap variació respecte del 2021. Així, doncs, l'import objectiu del nou esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals, d'acord amb la nova Política de Remuneració de Consellers, és la suma dels imports objectiu del 2021 del bonus anual i de l'incentiu a llarg termini (PIAC).

Com a conseqüència de tot l'anterior, s'ha reformulat el percentatge que la retribució variable pot representar sobre la fixa amb caràcter general i es pot arribar al 100 % del component fix de la remuneració de cadascun dels Consellers Executius.

(milers d'euros)	Càrrec	Remuneració variable objectiu (milers d'euros)
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	909
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	320

Per a l'exercici 2022, el Conseller Delegat ha tingut assignada una remuneració variable objectiu equivalent al 40,2 % de la seva Remuneració Fixa Anual Total, en cas de compliment del 100 % dels objectius preestablerts a l'inici de l'any pel Consell, que pot arribar fins a un màxim del 48,2 % de la Remuneració Fixa Anual Total.

D'altra banda, el President Executiu ha tingut assignada una remuneració variable objectiu equivalent al 19,4 % de la seva Remuneració Fixa Anual Total, en cas de compliment del 100 % dels objectius preestablerts a l'inici de l'any per la Comissió de Retribucions, que pot arribar fins a un màxim del 23,3 % de la Remuneració Fixa Anual Total.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Reptes corporatius de la remuneració variable dels Consellers Executius el 2022

_Mètriques de mesurament de factors anuals

Els reptes corporatius, amb una ponderació del 100 %, són fixats anualment pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, amb un grau de consecució en el rang de [80 %-120 %], la determinació dels quals es basa en els conceptes següents, alineats amb els objectius estratègics:

Criteris		Mètrica	Ponderació	Grau de compliment	Grau de consecució	Objectiu	Resultat	Reconeixement del repte (%)
Corporatius	Financers	ROTE	20 %	> 7,7 = 120 %	120 %	6,7	9,8	120 %
				Entre 7,7 i 5,7	Entre 120 i 80 %			
				< 5,7 = 0 %	0			
		REC	20 %	< 53,4 = 120 %	120 %	54,7	50,2	120 %
				Entre 53,4 i 56,1	Entre 120 i 80 %			
				> 56,1 = 0 %	0			
		NPA	10 %	<-1.054 = 120 %	120 %	-527	-3.850	120 %
				Entre -1.054 i 0	Entre 120 i 80 %			
				>=0 = 0 %	0			
	No financers	RAF	20 %	<= 3 ambres	120 %	Cinc ambres	0 ambres	120 %
				3,5 ambres	115 %			
				4 ambres	110 %			
				4,5 ambres	105%			
				5 ambres	100 %			
				5,5 ambres	95 %			
				6 ambres	90 %			
				6,5 ambres	85 %			
				7 ambres	80 %			
				>= 7,5 ambres	0			
		Sostenibilitat	10 %	> 22.962 = 120 %	1,2	19.135	23.583	120 %
				Entre 22.962 i 15.308	Entre 120 i 80 %			
				< 15.308 = 0 %	0			
		Qualitat	10 %	Cada repte individualment en escales entre el 0 per sota del 80 % i fins a un màxim del 120 %	Màxim del 120 % i mínim del 80 % per sota 0	NPS Oficina 52.2 IEX 88.2 NPS Digital 41.8	NPS Oficina 64.0 IEX 89.1 NPS Digital 55.5	120 %
				Mitjana ponderada (NPS Oficina i IEX segments) 70 % i 30 % NPS Digital				

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Criteris		Mètrica	Ponderació	Grau de compliment	Grau de consecució	Objectiu	Resultat	Reconeixement del repte (%)
Corporatius	No financers	Compliance	10 %	> 96,25 i factor corrector 0 = 100 %	Entre 120 % i 0	96.25	99.2	116 %
				Entre 96,25 i 95 = 90 %	Entre 108 % i 0			
				Entre 95 i 94 = 80 %	Entre 96 % i 0			
				< 94 - 0 %	0			
Consecució								119,6 %



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Tot seguit es defineixen en detall les mètriques establertes i els objectius que es persegueixen amb cadascuna:

_ROTE (20 %)

Definició: Mesura l'índex de rendibilitat sobre el patrimoni tangible i es calcula com el quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos, deduint els actius intangibles o fons de comerç. El grau de compliment del ROTE el 2022 ha estat calculat d'acord amb el detall següent: 2.884 (resultat net de cupó AT1) / 29.532 (fons propis i ajustos de valoració mitjans deduïts els intangibles).

L'objectiu del repte era 6,7, i s'ha aconseguit un resultat de 9,8, cosa que suposa un grau de reconeixement l'any 2022 del 120 %.

_Ràtio d'eficiència *core* (REC) (20 %)

Definició: És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (definits com la suma de marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

El grau de compliment de la Ràtio d'eficiència Core el 2022 s'ha calculat d'acord amb el detall següent: 6.020 (despeses recurrents) / 11.997 (ingressos core).

L'objectiu del repte era 54,7, i s'ha aconseguit un resultat de 50,2, cosa que suposa un grau de compliment del repte l'any 2022 del 120 %.

_NPAs (10 %)

Definició: És la variació, en termes absoluts, dels actius problemàtics del Grup (definits com a saldos dubtosos, adjudicats i drets de rematada).

El grau de compliment de la mètrica durant el 2022 s'ha calculat d'acord amb el detall següent: l'objectiu del repte era una variació de -527 i s'ha assolit un resultat de -3.850, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del màxim del 120 %.

***_Risk Appettite Framework* (RAF): (20 %)**

Definició: Per al càlcul de la consecució de l'objectiu lligat a la mètrica RAF s'utilitza un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc de l'Entitat. Aquest quadre de comandament està compost per mètriques quantitatives, que mesuren els diferents tipus de risc, i el Consell d'Administració estableix unes zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell) i determina l'escala de consecució, que estableix uns percentatges de



penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació real del final de l'exercici i la prevista inicialment per al mateix exercici en el pressupost.

L'objectiu del repte era 5 ambres, i s'ha aconseguit un resultat de 0 ambres amb totes les mètriques igual o millor que el que s'havia pressupostat, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del 120 %.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Sostenibilitat (10 %)

Definició: Mobilització de finances sostenibles, mesura la nova producció de finances sostenibles. La consecució es determina linealment entre el resultat aconseguit, de 23.583, i el repte fixat d'acord amb el pla de sostenibilitat per al 2023, de 19.135, la qual cosa suposa una consecució del 120 %.

_Qualitat 10 %

Definició: Mètrica que combina l'índex de Net Promoter Score (clients que ens recomanen) amb un índex d'experiència de client.

L'objectiu del repte era:

- NPS Oficina: 52,2
- IEX: 88,2
- NPS Digital: 41,8

S'ha assolit un resultat de:

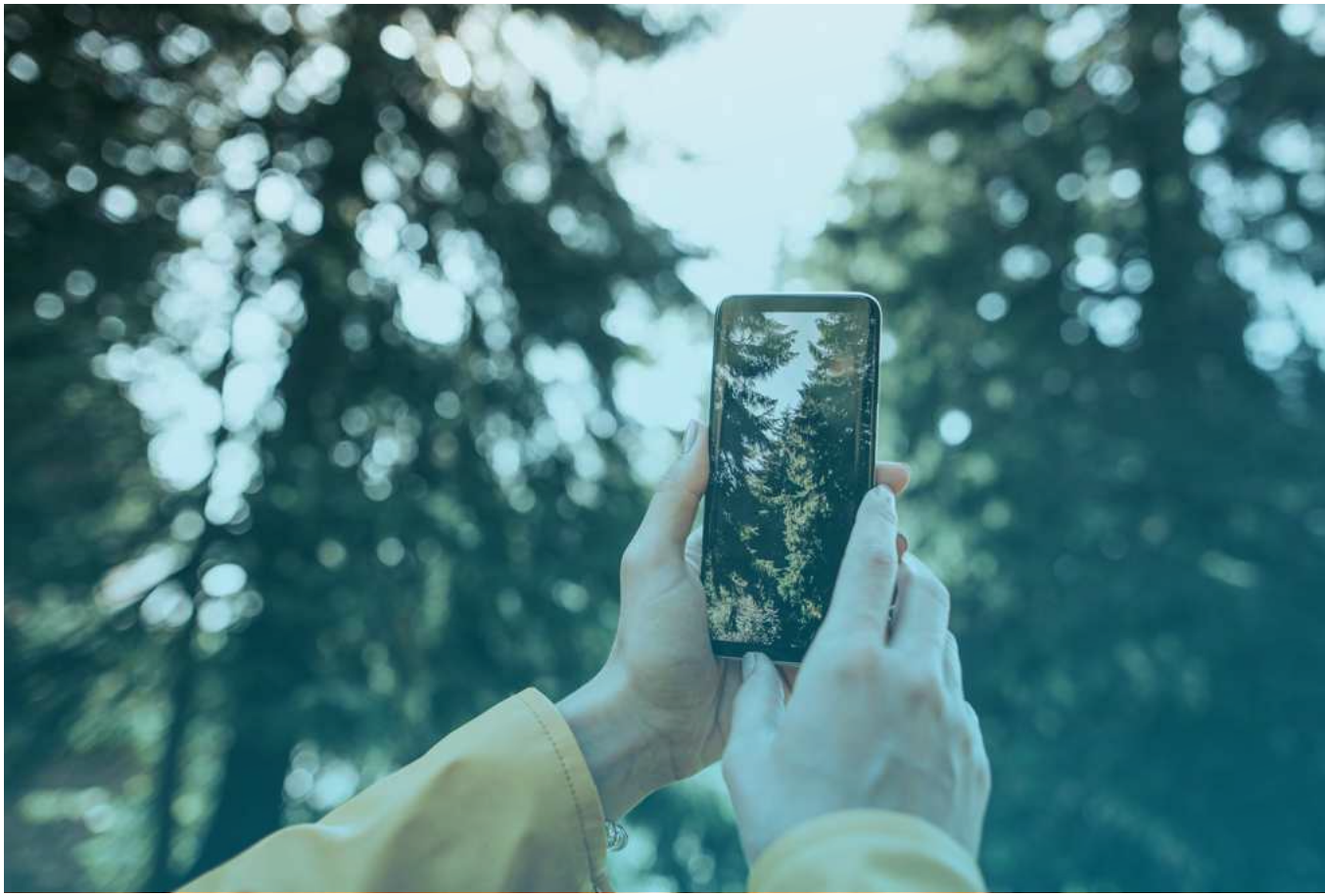
- NPS Oficina: 64
- IEX: 89,1
- NPS Digital: 55,5

Per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del màxim del 120 %.

_*Compliance* 10 %

Definició: Índex agregat de mètriques que mesuren processos de Prevenció del Blanqueig de Capitals, MiFID i la comercialització correcta de productes i serveis.

L'objectiu del repte era 96,25 i s'ha assolit un resultat de 99,2, per la qual cosa el grau de compliment del repte l'any 2022 és del 116 %.



Partint dels resultats anteriors, el Consell d'Administració, prèvia proposta de la Comissió de Retribucions, ha aprovat el reconeixement d'un 119,6 % de la part de la remuneració variable en forma de bonus objectiu vinculat als reptes corporatius (100 %).

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS PLURIANUALS

Criteris	Mètrica	Ponderació	Valor objectiu	Grau de compliment	Grau de penalització
Corporatius	CET1	25%	Mesura RAF de tolerància al risc en verd	Vermell = 0%	100%
				Ambre = 50%	50%
				Verd = 100%	-%
	TSR	25%	Valor de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return	>= índex = 100%	-%
				< índex = 0%	100%
	ROTE Plurianual	25%	Mitjana dels imports reptats anualment durant el període de mesurament	> Mitjana = 100%	-%
				Entre 80% i 100%	Entre 0 i 100%
				< 80% = 0%	100%
	Sostenibilitat	25%	63.785	> = 63.785 = 100%	-%
				Entre 63.785 i 47.838 = entre 75 i 100%	Entre 0 i 100%
				< 47.838 = 0%	100%

El grau de consecució per a les mètriques de mesurament de factors plurianuals es va fixar exclusivament en funció de criteris corporatius i determina l'ajust dels pagaments a partir del tercer any d'ajornament (és a dir, el 36% de la retribució variable restant).

Tot seguit es descriuen les mètriques associades als factors plurianuals:

_CET1 (25%)

Definició: Es va establir com a mètrica vinculada al color (nivell de tolerància) de l'indicador al RAF de CET1 al tancament del període plurianual.

_TSR (25%)

Definició: Comparativa amb la mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return.

_ROTE plurianual (25%)

Definició: Es va establir com la mitjana de consecució del ROTE reptat per a cadascun dels anys del període de mesurament plurianual.

_Sostenibilitat (25%)

Definició: Es va establir en arribar a una xifra acumulada de mobilització de finances sostenibles durant el període 2022-2024 definida al pla director de sostenibilitat.

Les mètriques esmentades anteriorment tenen associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

A més, a la remuneració variable li seran aplicables la resta de condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament de la remuneració variable dels Consellers Executius previstes a la Política de Remuneració.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Determinació de la remuneració variable amb mètriques plurianuals



La determinació final de la consecució de la remuneració variable en forma de bonus meritat l'ha d'aprovar el Consell a proposta de la Comissió de Retribucions.

Després de l'avaluació del conjunt total dels objectius anteriors, el Consell d'Administració ha considerat el següent:

> % DEL COMPLIMENT DE REPTES A L'EFECTE DE LA CONCESSIÓ DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE EN FORMA DE BONUS

_Conseller delegat

Remuneració variable amb mètriques plurianuals objectiu 2022 (milers d'euros)	% compliment reptes corporatius	Remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (milers d'euros)
909	119,6 %	1087

La remuneració variable en forma de bonus meritat pel Conseller Delegat durant l'exercici 2022 puja a un import d'1.086.924,80 euros, que es correspon amb un 48,1% de la seva Remuneració Fixa Anual Total.

Remuneració variable 2022	% acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	Remuneració equivalent (milers d'euros)
Part inicial	40 %	Accions	20 %	55.654	217
		Efectiu	20 %		217
Remuneració diferida	24%	Accions	17 %	46.751	183
		Efectiu	7 %		79
Subjecta a Factors Plurianuals	36%	Accions	25%	70.122	274
		Efectiu	11%		117

_President executiu

Remuneració variable amb mètriques plurianuals objectiu 2022 (milers d'euros)	% compliment reptes corporatius	Remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (milers d'euros)
320	119,6 %	383

La remuneració variable en forma de bonus meritat pel President Executiu durant l'exercici 2022 puja a un import de 382.720 euros, que es correspon amb un 23,2 % de la seva Remuneració Fixa Anual Total.

Remuneració variable 2022	% acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	Remuneració equivalent (milers d'euros)
Part inicial	40 %	Accions	20 %	19.596	77
		Efectiu	20 %		77
Remuneració diferida	24%	Accions	17 %	16.464	64
		Efectiu	7 %		28
Subjecta a Factors Plurianuals	36%	Accions	25%	24.690	96
		Efectiu	11%		41

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Ajornament i pagament en instruments retribució variable

_Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat

Remuneració meritada durant l'exercici 2022 vinculada a components variables del Conseller Delegat

(milers d'euros)

Concepte de remuneració variable format bonus	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	% acumulat liquidat sobre remuneració variable format bonus de cada exercici	Remuneració equivalent	Remuneració diferida latent
Abonament de la remuneració variable *upfront* de 2022	Accions	20 %	55.654	40 %	217	653
	Efectiu	20 %			217	
Abonament de la remuneració variable diferida de 2021	Accions	6 %	18.141	52 %	50	396
	Efectiu	6 %			50	
Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2019	Accions	6 %	16.256	76 %	46	183
	Efectiu	6 %			46	
Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2018	Accions	6 %	15.613	88 %	47	94
	Efectiu	6 %			47	
Abonament de la remuneració variable diferida del bonus 2017	Accions	6 %	7.824	100 %	31	
	Efectiu	6 %			31	

[1] *El 2020, el Conseller Delegat va renunciar voluntàriament a la retribució variable anual en forma de bonus corresponent a aquest exercici com a acte de responsabilitat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19.*

Els rendiments de la remuneració variable diferida en format bonus per al conseller delegat abonada en l'any pugen a 100 euros.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_José Ignacio Goirigolzarri – President Executiu

La remuneració meritada durant l'exercici 2022 vinculada a components variables del President:

(milers d'euros)

Concepte de remuneració variable format bonus	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	% acumulat liquidat sobre Remuneració variable format bonus de cada exercici	Remuneració equivalent	Remuneració diferida latent
Abonament de la remuneració variable *upfront* del 2022	Accions	20 %	19.596	40 %	77	229
	Efectiu	20 %			77	
Abonament de la remuneració variable *diferida* de 2021	Accions	6 %	5.120	52%	14	112
	Efectiu	6 %			14	

A més, el President Executiu té pendents d'abonament determinats imports diferits a conseqüència de la seva prestació de serveis a Bankia.

(milers d'euros)

Concepte de remuneració variable	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format bonus de l'exercici esmentat	Nombre d'accions brutes equivalent	% acumulat liquidat sobre Remuneració variable format bonus de cada exercici	Remuneració equivalent	Remuneració diferida latent
RVA 2019	Accions	25%	20.420	50 %	53	106
	Efectiu	25%			53	
RVA 2018	Accions	13 %	6.740	75 %	28	57
	Efectiu	13 %			28	
RVA 2017	Accions	13 %	5.350	100 %	31	0
	Efectiu	13 %			31	
RVP 2017	Accions	50 %	4.280	100 %	25	0
	Efectiu	50 %			25	

_Components variables a llarg termini dels sistemes retributius d'anys anteriors

_Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021

El 5 d'abril del 2019, la Junta General va aprovar la implantació d'un Pla d'Incentius Anuals Condicionats (d'ara endavant, **PIAC**) vinculats al Pla Estratègic 2019-2021, que permet percebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i determinats requisits.

El PIAC consisteix en l'assignació, els anys 2019, 2020 i 2021, d'unitats a cada beneficiari (d'ara endavant, **Unitats**), que serveixen de base per fixar les accions de CaixaBank que es lliuraran a cada beneficiari. L'assignació de les Unitats no comporta l'atribució de drets econòmics i polítics vinculats a la condició d'accionista, la qual s'adquirirà, si escau, amb l'entrega d'accions de la Societat. Els drets que confereix la seva assignació són intransmissibles, excepte en els supòsits especials que es prevegin, si escau, en el Reglament del PIAC.

Pel que fa al segon cicle del Pla, com a mesura de responsabilitat per part de la Direcció de CaixaBank davant la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Consell d'Administració va aprovar en la seva sessió del 16 d'abril de 2020 la no assignació d'accions als Beneficiaris del segon cicle del Pla.

Tot seguit es descriu la informació detallada del PIAC vigent durant l'exercici 2021.

_Beneficiaris

Seran beneficiaris del PIAC els Consellers Executius, els membres del Comitè de Direcció i la resta de l'equip directiu i empleats clau del Grup convidats expressament a participar-hi pel Consell. Malgrat que el nombre màxim de beneficiaris autoritzats inicialment per la Junta General del 2019 pujava a 90 persones, a la Junta General d'Accionistes del 14 de maig del 2021 s'aprova un increment del nombre de Beneficiaris estimat, que passen a 130 persones. Aquest increment es produeix a conseqüència de la Fusió, amb l'objectiu d'actualitzar el col·lectiu de Beneficiaris a la nova estructura organitzativa de CaixaBank.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Durada, períodes de mesurament d'objectius i dates de liquidació del PIAC

El PIAC consta de tres cicles, de tres anys de durada cadascun, amb tres assignacions d'Unitats. Cadascuna de les assignacions tenia lloc els anys 2019 (període 2019-2021), 2020 (període 2020-2022) i 2021 (període 2021-2023).

Cada cicle té dos períodes de mesurament d'objectius:

> El primer període de mesurament (d'ara endavant, **Primer Període de Mesurament**) es correspondrà amb el primer any de cadascun dels cicles, en què s'hauran de complir determinats objectius lligats a les mètriques que es descriuen més endavant. En funció del grau de compliment dels objectius del Primer Període de Mesurament, i partint de les Unitats assignades a l'inici de cada cicle, es concedirà als beneficiaris durant el segon any de cada cicle (d'ara endavant, **Data de Concessió**) un incentiu provisional (d'ara endavant, **Incentiu Provisional**) equivalent a un nombre d'accions (d'ara endavant, **Concessió de l'Incentiu Provisional**). Aquesta no implica el lliurament en aquest moment d'accions.

> El segon període de mesurament (d'ara endavant, **Segon Període de Mesurament**) es correspondrà amb els 3 anys de durada de cadascun dels cicles, en què s'hauran de complir igualment els objectius lligats a les mètriques descrites. El nombre final d'accions que es lliurarà (d'ara endavant, **Incentiu Final**) es determinarà després de la finalització de cadascun dels cicles i estarà subjecte al fet que es compleixin els objectius del Segon Període de Mesurament de cadascun dels cicles (d'ara endavant, **Determinació de l'Incentiu Final**), i en cap cas podrà superar les accions de l'Incentiu Provisional.

Per als Consellers Executius i membres del Comitè de Direcció, les accions corresponents a l'Incentiu Final de cada cicle es lliuren per terços en el tercer, quart i cinquè aniversari de la Data de Concessió (d'ara endavant, **Dates de Liquidació)**. Per a la resta de beneficiaris que no formen part del Col·lectiu Identificat el 2021, les accions es lliuren en la seva totalitat en una única Data de Liquidació, en el tercer aniversari de la Data de Concessió. Per als beneficiaris que formin part del Col·lectiu Identificat 2021, les accions es lliuraran per meitats el tercer i quart aniversaris de la Data de Concessió.

La data formal d'inici del PIAC va ser el 5 d'abril del 2019 (d'ara endavant, **Data d'Inici**), excepte per a aquells beneficiaris incorporats amb posterioritat. El PIAC finalitzarà en l'última Data de Liquidació de les accions corresponents al Tercer Cicle, és a dir, el 2027 per als Consellers Executius i els membres del Comitè de Direcció, i el 2025 per a la resta de beneficiaris (d'ara endavant, **Data de Finalització**).

_Valor de les accions que s'agafarà com a referència

El valor de les accions que servirà de referència per a l'assignació de les Unitats es correspondrà amb el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció de CaixaBank de les sessions borsàries de gener de cada any d'inici de cicle (és a dir, 01/2019, 01/2020 i 01/2021).

El valor de les accions corresponents a l'Incentiu Final que, si escau, es lliurin, es correspondrà amb el preu de cotització de tancament de l'acció de CaixaBank en cada Data de Liquidació de cadascun dels cicles.

_Nombre d'Unitats que s'assignaran

Les Unitats que s'assignaran a cada beneficiari en cada cicle les determina el Consell, amb la fórmula següent:

NU = IT / PMA

> **NU =** Nombre d'unitats que s'assignaran a cada beneficiari, arrodonit per defecte al sencer superior més pròxim.

> **IT =** Import "target" de referència del beneficiari en funció de la seva posició.

> **PMA =** Preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció de les sessions borsàries de gener de cada any d'inici dels cicles.

_Nombre d'accions corresponents a la concessió de l'Incentiu Provisional i Final

Les accions corresponents a la Concessió de l'Incentiu Provisional es determinen amb la fórmula següent:

NAC = NU x GCI

> **NAC =** Nombre d'accions de la Concessió de l'Incentiu Provisional, arrodonides per defecte al sencer superior.

> **NU =** Nombre d'Unitats assignades al beneficiari a l'inici de cada cicle.

> **GCI =** Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional, en funció del grau de compliment d'objectius lligats a les mètriques del PIAC durant el primer any de cada cicle (vegeu l'apartat "mètriques").

Les accions corresponents a l'Incentiu Final es determinen amb la fórmula següent:

NA = NAC x Aj. Ex post

> **NA =** Nombre d'accions corresponent a l'Incentiu Final que es lliurarà, arrodonit a l'enter superior més pròxim.

> **Aj. Ex-post =** Ajust ex-post sobre l'Incentiu Provisional de cada cicle, en funció del compliment de l'objectiu de cada cicle.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Nombre màxim d'accions a lliurar

Per al primer cicle del Pla, el nombre màxim total d'accions que es lliuraran als Beneficiaris del Pla els anys 2023, 2024 i 2025, en el supòsit de consecució màxima en què se superi, en tots els casos, el compliment de tots els objectius corresponents al primer cicle del Pla per sobre del pressupostat, puja a un total d'1.242.768 accions, de les quals 73.104 accions corresponen, com a màxim, al Conseller Delegat.

D'acord amb el que s'ha esmentat, per al segon cicle del Pla, com a mesura de responsabilitat per part de la Direcció de CaixaBank davant la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, el Consell d'Administració va aprovar en la seva sessió del 16 d'abril del 2020 la no assignació d'accions als Beneficiaris del segon cicle del Pla.

Per al tercer cicle del Pla, el nombre màxim total d'accions que, si escau, podran rebre els Beneficiaris del Pla els anys 2025, 2026 i 2027, en el supòsit de consecució màxima en què se superi, en tots els casos, el compliment de tots els objectius corresponents per sobre del pressupostat, puja a un total de 4.094.956 accions, de les quals 176.309 accions correspondran, com a màxim, al Conseller Delegat i 105.786 accions correspondran, com a màxim, al President.

_Mètriques

a. Determinació del Grau de Consecució de l' Incentiu Provisional

El Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional (GCI) dependrà del grau de compliment dels objectius durant el Primer Període de Mesurament de cada cicle, lligats a les mètriques següents:

El Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional es determina en funció de la fórmula següent:

Concepte objectivable	Ponderació en grau de consecució de l'incentiu (GCI)	Grau de consecució mínim	Grau de consecució màxim
REC (ràtio d'eficiència core)	40 %	80 %	120 %
ROTE (Return on Tangible Equity)	40 %	80 %	120 %
IEX (índex d'Experiència Client)	20 %	80 %	120 %

_REC (Ràtio de Eficiència Core)

Escala d'èxit	
REC	Coeficient
≤ 55,5 %	1,2
56,6 %	1
57,8 %	0,8
> 57,8 %	0

_ROTE *(Return on Tangible Equity)*

Escala d'èxit	
ROTE	Coeficient
≥ 7,1 %	1,2
6,20 %	1
5,30 %	0,8
< 5,3 %	0

_IEX (Índex de Experiència Client)

Escala d'èxit	
IEX	Coeficient
≥ 84,5	1,2
84,3	1
84,1	0,8
< 84,1	0

GCI = CREC x 40 % + CROTE x 40 % + CIEX x 20 %

> **GCI =** Grau de Consecució de l'Incentiu Provisional expressat com un percentatge arrodonit al primer decimal.

> **CREC =** Coeficient assolit en relació amb l'objectiu REC.

> **CROTE =** Coeficient assolit en relació amb l'objectiu ROTE.

> **CIEX =** Coeficient assolit en relació amb l'objectiu IEX.

Serà condició per a la Concessió de l'Incentiu Provisional en cada cicle, que la mètrica ROTE superi, al final del Primer Període de Mesurament de cada cicle, un valor mínim, establert pel Consell.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Coeficient multiplicador

Únicament per determinar les accions corresponents a la Concessió de l'Incentiu Provisional en la Data de Concessió del tercer cicle, s'inclourà un multiplicador, que podrà arribar fins a 1,6, s'aplicarà sobre el GCI i dependrà de l'evolució de l'indicador TSR de CaixaBank per comparació amb els 17 bancs comparables durant el primer cicle. No obstant això, en cas que, al final del primer cicle, CaixaBank ocupi una posició per sota de la mitjana en el rànquing, no serà aplicable cap coeficient multiplicador addicional sobre el GCI.

L'escala d'èxit d'aquest coeficient multiplicador és la següent:

Posició en el grup de comparació	Coeficient multiplicador
1ª a 3ª	1,6
4ª a 6ª	1,4
7ª a 10ª	1,2
11ª a 18ª	1

b. Càlcul de l'Incentiu Final

L'Ajust ex-post es calcularà en funció dels objectius que s'assoleixin en relació amb les mètriques següents al final de cada cicle. La seva aplicació podrà fer que les accions finals que es lliuraran siguin menors, però mai superiors, a les accions corresponents a l'Incentiu Provisional en cada Data de Concessió.

Concepte objectivable	Ponderació	Grau de consecució mínim	Grau de consecució màxim
RAF	60 %	-%	100 %
TSR (*Total Share Return*)	30 %	-%	100 %
IGR (Índex Global de Reputació del Grup CaixaBank)	10 %	-%	100 %

> PARÀMETRES VINCULATS A L'AJUSTEX-POST PER DETERMINAR L'INCENTIU FINAL DEL PIAC

El seu càlcul està establert d'acord amb la fórmula següent:

Aj. Ex post = CTSR x 30 % + CRAF x 60 % + CIGR x 10 %

- Aj. Ex-post = Ajust Ex-post que s'aplicarà a l'Incentiu Provisional concedit, expressat com un percentatge [màxim 100 %].
- CTSR = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu TSR.
- CRAF = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu RAF.
- CIGR = Coeficient assolit en relació amb l'objectiu IGR.

_CTSR

L'evolució del TSR en cada cicle es mesurarà per comparació de CaixaBank amb 17 bancs de referència. S'establirà un coeficient entre 0 i 1 en funció de la posició que CaixaBank ocupi en el rànquing. El coeficient serà 0 quan CaixaBank es posicioni per sota de la mitjana.

Per evitar moviments atípics en la seva determinació, es tindran en compte com a valors de referència en la data d'inici i finalització del Segon Període de Mesurament de cada cicle, el preu mitjà aritmètic arrodonit al tercer decimal del preu de tancament de l'acció durant 31 dies naturals. Aquests 31 dies recolliran, a més del 31 de desembre, els 15 anteriors i els 15 posteriors a la data en qüestió. La mètrica TSR la calcularà, al tancament de cada cicle, un expert independent.

_CRAF

Per al càlcul de la consecució de l'objectiu lligat al RAF s'utilitza un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc, compost per mètriques quantitatives que mesuren els diferents riscos catalogant-los en zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell). El Consell determina l'escala de consecució que estableix uns percentatges de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació inicial i final del RAF.

_CIGR

La consecució de l'IGR es calcularà partint de la seva variació en cadascun dels cicles. Per al primer cicle, es mesurarà l'evolució entre el valor calculat al tancament del 31/12/2018 i del 31/12/2021; per al segon cicle, es calcularà segons l'evolució entre el 31/12/2019 i el 31/12/2022; i per a la



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

tercer cicle es mesurarà per l'evolució entre el 31/12/2020 i el 31/12/2023. Si la variació fos negativa, el grau de consecució seria 0 %. En cas contrari seria del 100 %.

L'indicador IGR inclou indicadors relacionats amb el risc reputacional, que mesura, entre d'altres, aspectes socials, mediambientals i de canvi climàtic, de manera que qualsevol impacte negatiu relacionat amb algun d'aquests temes suposaria un ajustament en el nombre total d'accions de l'Incentiu Final.

_Requisits per a l'obtenció de les accions

A més del compliment dels objectius a què es vincula el PIAC en els termes i condicions desenvolupats en el seu Reglament, tot seguit es descriuen els requisits per a la recepció de les accions de cada cicle:

> El beneficiari ha de romandre en el Grup fins a la Data de Liquidació corresponent a cada cicle, excepte en circumstàncies especials com ara, entre d'altres, la defunció, la incapacitat permanent o la jubilació. En cas de baixa voluntària o acomiadament procedent, el beneficiari perdrà el dret a percebre les accions.

> Les accions es lliuraran només si resulta sostenible d'acord amb la situació de CaixaBank i si es justifica pels seus resultats. Si al tancament del Pla Estratègic 2019-2021 CaixaBank presenta resultats negatius, no reparteix dividends o no supera les proves de resistència exigides per l'Autoritat Bancària Europea (d'ara endavant, "EBA"), les accions que correspondria lliurar no es lliurarien i els beneficiaris perdrien qualsevol dret a rebre-les.

_Primer cicle PIAC – Càlcul de l'incentiu final

_Conseller delegat

>PARÀMETRES VINCULATS AL CÀLCUL DE L'INCENTIU FINAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

D'acord amb la informació publicada a l'Informe Anual de Remuneració de Consellers de CaixaBank de l'any 2019, l'Incentiu Provisional determinat en el Primer Cicle per al Conseller Delegat és el següent:

Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	PMA (II) (euros)	Unitats assignades (III = I /II) (u.)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%)	Accions concedides provisionalment (V=III*IV) (u.)
200	3,283	60.920	85 %	51.782

L'Incentiu Provisional determinat un cop finalitzat el Primer Període de Mesurament del Primer Cicle del PIAC (2019) va quedar subjecte a un Segon Període de Mesurament, basat en un ajust ex post en funció del compliment d'objectius plurianuals durant un període de tres anys (2019-2021). Un cop finalitzat el Segon Període de Mesurament, es calcularà l'Incentiu Final.

Els objectius plurianuals tenen associades unes escales de consecució prèviament establertes, de manera que, si no s'assoleix el compliment efectiu dels llindars fixats per a cadascun d'ells, l'Incentiu Provisional es podria veure reduït, fins i tot fins en la seva totalitat, però mai incrementat.

El càlcul de l'Incentiu Final del Primer Cicle per al Conseller Delegat està relacionat amb els paràmetres següents:

Concepte objectivable	Ponderació	Objectiu per a no reducció	Coeficient Assolit	Reducció (%)
RAF (Risk Appetite Framework)	60 %	7 ambres	5 ambres	0
TSR (Total Shareholder Return)	30 %	10ª	14ª	100
IGR (Índex Global de Reputació)	10 %	711	740	0

_RAF:

El RAF de CaixaBank va assolir 5 ambres, per la qual cosa s'aplica una reducció del 0 %.

_TSR:

Pel que fa a l'indicador TSR, s'ha comprovat l'evolució d'aquest mateix indicador durant el període de tres anys comprès entre l'inici i la finalització del Segon Període de Mesurament amb un grup de comparació de 17 bancs de referència.

CaixaBank ha assolit la 14ª posició.

L'escala de consecució per al coeficient multiplicador addicional aprovada pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, va ser la següent:

Posició en el grup de comparació	Coeficient multiplicador
1 a 9	1
10 a 18	0

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_IGR

L'IGR de CaixaBank va assolir un valor de 740, per la qual cosa s'aplica una reducció del 0 %.

>INCENTIU FINAL DEL PRIMER CICLE DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

Accions concedides provisionalment (u.)	% Reducció sobre l' Incentiu Provisional	Accions concedides finalment (u.)
51.782	30 %	36.248

La remuneració meritada en l'exercici 2022 vinculada a components variables del Conseller Delegat:

Concepte de remuneració variable a llarg termini	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit	Nombre d'accions brutes	% acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici	Grau de consecució de l'incentiu provisional (%)
Abonament del 1r cicle Piac 2019-2021	Accions	34 %	12.324	66%	23.924

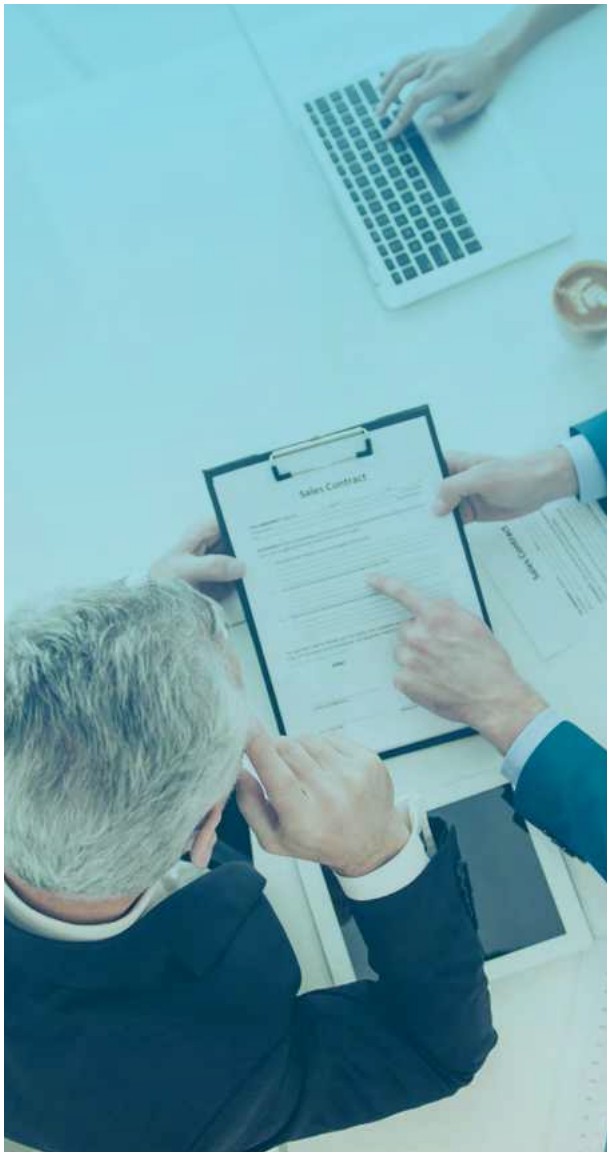
_Tercer cicle PIAC – Determinació de l'incentiu provisional

>PARÀMETRES VINCULATS AL GRAU DE CONSECUCIÓ DE L'INCENTIU PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE – PIAC

Tal com s'ha explicat anteriorment, en l'exercici 2021 va començar el tercer i últim cicle del PIAC vinculat al Pla Estratègic 2019-2021.

El grau de consecució de l'Incentiu Provisional s'ha determinat en funció del grau de compliment dels objectius que s'indiquen tot seguit, lligats a les mètriques següents durant l'exercici 2021:

Concepte objectivable	Ponderació	Objectiu	Resultat	Grau del compliment de l'objectiu (%)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (%)
REC (Ràtio d'Eficiència *Core*)	40 %	56,6	56	110,5	44,2
ROTE (*Return on Tangible Equity*)	40 %	6,2	7,6	120	48
IEX (índex d'Experiència Client)	20 %	84,3	86,3	120	24
					116,2 %



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Per determinar el grau de consecució de l'Incentiu Provisional de la remuneració variable corresponent a l'exercici 2021, la Comissió de Retribucions ha tingut en compte el grau de consecució dels objectius i les escales d'èxit associades a cada objectiu, amb els seus pendents corresponents (relació entre el grau de compliment de l'objectiu i el grau de consecució de l'incentiu provisional):

_REC

El REC de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 110,5 % durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 44,2 %.

_ROTE

El ROTE de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 120 % durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 48 %.

_IEX

L'IEX de CaixaBank va assolir un grau de compliment del 120 % durant l'exercici 2021, fet que suposa un grau de consecució de l'incentiu provisional del 24 %.

_Coeficient multiplicador

Per a la Concessió de l'Incentiu Provisional en la Data de Concessió del Tercer Cicle, s'hi incloïa un multiplicador, que podria arribar fins a 1,6 i que s'aplicava sobre el GCI, en funció de l'evolució de l'indicador TSR de CaixaBank en comparació amb els 17 bancs comparables durant el període 2019-2021.

L'escala de consecució per al coeficient multiplicador addicional aprovada pel Consell, a proposta de la Comissió de Retribucions, va ser la següent:

Posició en el grup de comparació	Coeficient multiplicador
1ª a 3ª	1,6
4ª a 6ª	1,4
7ª a 10ª	1,2
11ª a 18ª	1

En aquest sentit, s'ha comprovat que CaixaBank ha finalitzat en la posició 14ª, per la qual cosa s'aplicarà un Coeficient multiplicador d'1.

> % DE DETERMINACIÓ DEL GRAU DE CONSECUCIÓ DE L'INCENTIU PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE - PIAC

_Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat

Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	PMA (II) (euros)	Unitats assignades (III = I /II) (u.)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%)	Coeficient Multiplicador aplicat (V)	Accions concedides provisionalment (VI = (III*IV)*V) (u.)
200	2,178	91.828	116,2 %	1	106.705

Pel que fa al Tercer Cicle del PIAC, no ha acabat el període de mesurament de l'ajust ex-post, tal com es detalla anteriorment en aquest informe, i, per tant, encara no s'ha calculat l'Incentiu Final ni s'ha fet el lliurament d'accions.

_José Ignacio Goirigolzarri – President Executiu

Remuneració variable PIAC objectiu 2021 (I) (milers d'euros)	PMA (II) (euros)	Unitats assignades (III = I /II) (u.)	Grau de consecució de l'incentiu provisional (IV) (%)	Coeficient Multiplicador aplicat (V)	Accions concedides provisionalment (VI = (III*IV)*V) (u.)
120	2,178	55.097	116,2 %	1	64.023

Pel que fa al Tercer Cicle del PIAC, no ha acabat el període de mesurament de l'ajust ex-post, tal com es detalla anteriorment en aquest informe, i, per tant, encara no s'ha calculat l'incentiu final ni s'ha fet el lliurament d'accions.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_(i) Incentiu a Llarg Termini vinculat al Pla Estratègic 2015-2018

D'altra banda, la Junta General del 23 d'abril del 2015 va aprovar la implantació d'un Incentiu a Llarg Termini (d'ara endavant, ILP) a quatre anys (2015-2018) vinculat al compliment del Pla Estratègic llavors vigent i que permetia percebre, un cop transcorreguts els quatre anys, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es complissin una sèrie d'objectius estratègics i requisits previstos per al col·lectiu de beneficiaris, que incloïa, entre altres, els Consellers Executius que ho eren en aquell moment.

Durant l'exercici 2022 s'ha abonat el tercer ajornament en accions al col·lectiu de beneficiaris d'aquest pla.

A continuació, es detallen les remuneracions consolidades durant l'exercici que estan diferides d'exercicis anteriors dels plans a llarg termini i que s'abonaran el maig de 2023:

_Gonzalo Gortázar – Conseller Delegat

Concepte de remuneració variable a llarg termini	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit	Nombre d'accions brutes	% acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici	Remuneració diferida latent en accions brutes
Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018)	Accions	12 %	13.553	88 %	13.553

_Tomás Muniesa – Vicrepresidente No Executiu

En relació amb les funcions directives anteriors del Vicepresident no Executiu del Consell, aquest té reconeguts fins a la data de 22/11/2018, data en què va passar a ocupar el càrrec actual, uns ajornaments pendents d'entrega corresponents a la remuneració variable a llarg termini, que es detallen a continuació:

Concepte de remuneració variable a llarg termini	Instrument de liquidació	% sobre remuneració variable format ILP de l'exercici referit	Nombre d'accions brutes	% acumulat sobre remuneració variable format ILP de cada exercici	Remuneració diferida latent en accions brutes
Abonament de la remuneració variable a llarg termini (ILP 2015-2018)	Accions	12 %	8.247	88 %	8.247



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Requeriments comuns aplicables a la remuneració variable

_Política de retenció

Els instruments lliurats se subjecten a un període de retenció de tres anys, durant el qual el Conseller no en pot disposar. La titularitat dels instruments i del metàl·lic l'entrega dels quals s'hagi diferit és de CaixaBank.

Això no obstant, un cop hagi transcorregut un any des del lliurament dels instruments, el Conseller podrà disposar dels instruments si manté, després de la disposició o exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu dels instruments per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva remuneració fixa anual total mitjançant la titularitat d'accions, opcions, drets d'entrega d'accions o altres instruments financers que reflecteixin el valor de mercat de CaixaBank.

Així mateix, un cop hagi transcorregut el primer any de tinença, podrà disposar dels instruments en la mesura necessària per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la Comissió de Retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Durant el període de retenció, l'exercici dels drets atribuïts pels instruments correspon al Conseller, com a titular d'aquests.

_Supòsits de reducció de la remuneració variable

Els Consellers Executius veuran reduït, totalment o parcialment, el dret a percebre els imports de remuneració variable, incloent-hi els pendents de pagament, bé sigui en efectiu o mitjançant el lliurament d'instruments, en supòsits d'acompliment financer insuficient per part de CaixaBank en el seu conjunt o d'una àrea concreta d'aquesta o de les exposicions generades. A aquest efecte, CaixaBank haurà de comparar l'avaluació de l'acompliment efectuada amb el comportament a posteriori de les variables que han contribuït a aconseguir els objectius. Els supòsits que donen lloc a una reducció de la remuneració variable són els següents:

- Les errades significatives en la gestió del risc comeses per CaixaBank o per una unitat de negoci o de control del risc, incloent-hi l'existència d'excepcions en l'informe d'auditoria externa o circumstàncies que minorin els paràmetres financers que hagin de servir de base per al càlcul de la remuneració variable.
- L'increment experimentat per CaixaBank o per una de les seves unitats de negoci de les seves necessitats de capital, no previstes en el moment de generació de les exposicions.
- Les sancions regulatòries o condemnes judicials per fets que puguin ser imputables a la unitat o al professional responsable d'aquells i al Conseller Executiu.
- L'incompliment de normatives o codis de conducta interns del Grup, incloent-hi:
  a. Incompliments normatius que els siguin imputables, amb qualificació d'infracció greu o molt greu.
  b. Incompliment de normatives internes, amb qualificació de greu o molt greu.
  c. Incompliment de les exigències d'idoneïtat i correcció que li siguin exigibles.
  d. Incompliments normatius que els siguin imputables i que, tant si comporten pèrdues com si no en comporten, puguin posar en risc la solvència d'una línia de negoci i, en general, la participació o la responsabilitat en conductes que hagin generat pèrdues importants.
- Les conductes irregulars, bé siguin individuals o col·lectives, tenint especialment en compte els efectes negatius derivats de la comercialització de productes inadequats i les responsabilitats dels Consellers Executius en la presa d'aquestes decisions.
- Acomiadament disciplinari procedent o per una causa justa a instàncies de la Societat (en aquest supòsit la reducció serà total). S'entendrà per causa justa qualsevol incompliment greu i culpable dels deures de lleialtat, diligència i bona fe de conformitat amb els quals el conseller executiu ha d'exercir els seus càrrecs en el Grup, així com qualsevol altre incompliment greu i culpable de les obligacions assumides en virtut del seu contracte o

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

de qualssevol altres relacions orgàniques o de serveis que es puguin establir amb el Grup.

- Quan el seu pagament o la seva consolidació no sigui sostenible d'acord amb la situació financera de CaixaBank en el seu conjunt o no es justifiqui sobre la base dels resultats de CaixaBank, de la unitat de negoci i del Conseller.
- Qualsevol altra addicional que pugui estar expressament prevista en els contractes o en la normativa aplicable.
- La remuneració variable serà objecte de reducció si, durant l'avaluació del rendiment, està vigent una exigència o recomanació de l'autoritat competent de restringir la política de distribució de dividends, o en ús de les facultats atribuïdes.

_Supòsits de recuperació de la remuneració variable

- En els casos en què les causes que donen lloc a les situacions anteriorment descrites s'hagin produït en un moment anterior al pagament ja efectuat de la remuneració variable, de manera que si s'hagués considerat aquesta situació, aquest pagament no s'hauria efectuat en tot o en part, el conseller executiu haurà de reintegrar la part indegudament percebuda, juntament amb els rendiments que, si s'escau, li hagin estat abonats.
- Es consideraran especialment greus els supòsits en què els consellers executius hagin contribuït significativament a l'obtenció de resultats financers deficients o negatius, així com els casos de frau o una altra conducta dolosa o de negligència greu que provoqui pèrdues significatives.

La Comissió de Retribucions és responsable de proposar al Consell l'aplicació de la reducció o la pèrdua del dret a percebre dels imports diferits, o de la seva recuperació total o parcial, en funció de les característiques i circumstàncies de cada cas. Els supòsits de reducció de la remuneració variable seran aplicables durant tot el període d'ajornament de la remuneració variable. Per part seva, els supòsits de recuperació de la retribució variable seran aplicables durant el termini d'un any a comptar del seu pagament, llevat que hi hagi hagut dol o negligència greu, cas en què s'estarà subjecte a la normativa aplicable en matèria de prescripció.

_Extinció o suspensió de la relació professional

L'extinció o suspensió de la relació professional, així com els supòsits de baixa per invalidesa, prejubilació, jubilació o jubilació parcial, no donaran lloc a la interrupció del cicle de pagament de la remuneració variable; això, sens perjudici del que està en matèria de reducció i recuperació de la remuneració variable. En el supòsit de defunció, la Direcció de Recursos Humans, conjuntament amb la funció de Gestió de Riscos, ha de determinar i, si escau, proposar el procés de liquidació dels cicles de pagament pendents aplicant criteris compatibles amb els principis generals de la LOSS, la seva normativa en desenvolupament i la Política de Remuneració.

_Situacions especials

En situacions especials no previstes, és a dir, operacions corporatives que afectin la titularitat dels instruments lliurats o diferits) s'han d'aplicar solucions específiques d'acord amb la LOSS i els principis de la Política de Remuneració, de manera que no dilueixin ni alterin de manera artificial el valor de les contraprestacions a què responen aquestes situacions.



_Incompatibilitat amb estratègies de cobertura personal o mecanismes d'elusió

El Conseller Executiu es compromet a no utilitzar estratègies personals de cobertura o assegurances relacionades amb la remuneració que menyscabin els efectes d'alineació amb la gestió sana dels riscos que fomenten els seus sistemes de remuneració. Per part seva, CaixaBank no abonarà remuneració variable mitjançant instruments o mètodes que tinguin per objectiu o efectivament resultin en incompliment dels requisits de remuneració aplicables als Consellers Executius.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Aportacions a sistemes de previsió i altres cobertures

Els Consellers Executius poden tenir reconegut un sistema de previsió social complementari al règim comú dels empleats. Quan el seu contracte sigui de naturalesa mercantil, poden veure reconeguts sistemes de previsió específics amb efecte equivalent al de previsió social complementària.

Els compromisos assumits amb els Consellers Executius poden ser d'aportació definida per a les contingències de jubilació, invalidesa i mort i, addicionalment, es poden reconèixer cobertures de prestació definida per a les contingències d'invalidesa i mort. Aquests compromisos s'instrumenten a través d'un contracte d'assegurança.

L'actualització de l'import de les aportacions per aquests compromisos es basarà en els mateixos principis que els aplicats en la seva fixació, com a component fix, per bé que els increments durant el període de vigència de la Política de Remuneració no haurien d'excedir un total acumulat equivalent a un 10 per cent anual, independentment de la seva distribució durant els diversos períodes anuals.

_Caràcter no discrecional

Excepte per les aportacions obligatòries en base variable, el règim prestacional o d'aportacions per al sistema de previsió social no té naturalesa de benefici discrecional; s'ha d'aplicar de manera objectiva en funció de l'accés a la condició de Conseller Executiu o en circumstàncies similars que determinen una redefinició de les condicions de retribució, en forma d'una quantitat alçada o per referència a la retribució fixa, segons s'estableixi.

La fixació de la quantia de les aportacions o el grau de cobertura de les prestacions (i) han d'estar prefixats a l'inici de l'exercici i tenir un reflex adequat en els contractes, (ii) no es poden derivar de paràmetres variables, (iii) no poden ser conseqüència d'aportacions extraordinàries (en forma de gratificacions, premis o aportacions extraordinàries efectuades en els anys propers a la jubilació o cessament), ni (iv) han d'estar relacionats amb canvis substancials en les condicions de jubilació (inclosos els derivats de fusió o combinació de negocis).

_Eliminació de duplicitats

L'import de les aportacions a sistemes de previsió social s'ha de veure minorat per l'import de qualssevol aportacions efectuades a instruments o pòlisses equivalents que es puguin establir a conseqüència de càrrecs ocupats en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank; de la mateixa manera s'ha de procedir en relació amb les prestacions, que s'han d'ajustar per evitar duplicitats en les cobertures.

_Règim de consolidació de drets

En cas que el tinguin, els Consellers Executius mantindran els seus drets econòmics sobre el sistema de previsió social dels Consellers Executius reconeix la consolidació de drets econòmics en cas que es produeixi el cessament o l'extinció de la relació professional abans de l'esdeveniment de les contingències cobertes, llevat que aquest cessament o extinció es produeixi per causa justa, segons el cas, o per unes altres causes específiques que els contractes recullin. No estan previstos abonaments en la data efectiva del cessament o extinció de la relació professional.

_Aportacions obligatòries en base variable

El 15 % de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import objectiu (i el 85 % restant, la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis i procediments que els establerts per a la concessió de la remuneració basada en factors anuals en l'esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals i és objecte d'aportació a una Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió.

L'aportació tindrà la consideració de remuneració variable diferida i, en conseqüència, la Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió contindrà les clàusules per quedar subjecta



explícitament als supòsits de reducció anteriorment descrits per a la remuneració variable amb mètriques plurianuals. Així mateix, formarà part de la suma total de retribucions variables als efectes de límits.

Si el Conseller Executiu abandona la Societat a causa de jubilació o per qualsevol altra causa, els beneficis discrecionals de pensió estaran sotmesos a un període de retenció de cinc anys, a comptar de la data en què el professional deixi de prestar serveis. Durant el període de retenció, la Societat aplicarà els mateixos requisits de clàusules de reducció i de recuperació de la remuneració ja satisfeta exposats anteriorment.

A continuació es detallen les remuneracions meritades de l'exercici 2022 corresponents a la remuneració mitjançant sistemes d'estalvi a llarg termini per als Consellers Executius:

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>REMUNERACIÓ A TRAVÉS DE SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DELS CONSELLERS EXECUTIUS

Sistema d'estalvi a llarg termini (aportació definida)

	Càrrec	Component fix (85 %)	Component variable (15 %)	Cobertura defunció, incapacitat permanent i gran invalidesa	Total
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	425	88	73	586
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu			101	101
Total per concepte 2022		425	88	174	687
Gonzalo Gortázar	Conseller delegat	425	80	66	571
José Ignacio Goirigolzarri	President executiu			71	71
Total per concepte 2021		425	80	137	642

A continuació es presenten les aportacions en base variable efectuades al sistema de previsió social del Conseller Delegat durant l'exercici tancat:

Aportació al sistema de previsió social total de l'exercici 2022 (milers d'euros)	Aportació en base variable (15 %)	Resultat reptes individuals 2021	Aportacions al sistema de previsió social en base variable de l'exercici 2022 (milers d'euros)
500	75	118 %	88

_Retribucions als membres del Consell derivades de la representació de CaixaBank

D'acord amb les quantitats fixades actualment com a remuneració a les societats respectives, compreses dins la Remuneració Fixa Anual Total dels Consellers, els pagaments en concepte de remuneració per l'acompliment del càrrec de Conseller en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank són els següents:

>REMUNERACIÓ PER CÀRRECS EN SOCIETATS DEL GRUP I EN ALTRES SOCIETATS EN INTERÈS DE CAIXABANK

(milers d'euros)	Càrrec	Societat participada	Total
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	Conseller	CECA	15
Gonzalo Gortázar	Conseller	Banco BPI, S.A.	60
Tomás Muniesa	Vicepresident	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresident	SegurCaixa Adeslas	13
Total per concepte 2022			523

_Remuneracions als membres del Consell al marge de la condició de Conseller

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte és President no Executiu del Consell d'Administració del Banco BPI. La remuneració percebuda per la seva pertinença a aquest consell és de 750.000 euros.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_04. Termes i condicions dels contractes generals i el corresponent al Conseller Delegat i al President Executiu

_4.1 Condicions generals dels contractes

Naturalesa dels contractes: Estarà determinada pel nivell de les funcions de direcció desenvolupades més enllà de la mera condició de conseller, de conformitat, entre altres, amb la doctrina del Tribunal Suprem en relació amb la denominada "teoria del vincle".

Durada: Amb caràcter general els contractes tindran durada indefinida.

Descripció de funcions, dedicació, exclusivitat i incompatibilitats: Els contractes contindran una descripció clara de les funcions i responsabilitats que s'han d'assumir, així com la ubicació funcional i de dependència en l'estructura organitzativa i de govern de CaixaBank. Així mateix, establiran l'obligació de dedicació en exclusiva al Grup, sense perjudici d'altres activitats autoritzades en interès del Grup o d'altres d'ocasionals de docència o participació en conferències, administració del patrimoni personal o responsabilitats en empreses pròpies o familiars, sempre que no dificultin el compliment dels deures de diligència i lleialtat del seu càrrec d'administrador de CaixaBank ni suposin un conflicte amb la Societat.

S'aplicarà als Consellers Executius el règim d'incompatibilitats establert legalment.

En els contractes es podran pactar, a més, altres obligacions de permanència en el millor interès de CaixaBank.

Compliment de deures i obligació de confidencialitat: Els contractes contindran obligacions estrictes de compliment dels deures propis dels administradors i de confidencialitat en relació amb la informació a què els Consellers tinguin accés durant l'acompliment dels seus càrrecs.

Cobertura de responsabilitats civils i indemnització: Els Consellers Executius i els altres Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup.

Així mateix, els contractes poden establir el compromís de CaixaBank de mantenir indemnes els Consellers Executius de les despeses, danys i perjudicis que els hagi causat qualsevol reclamació de tercers com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, sense que hi hagi hagut culpa o negligència dels mateixos Consellers Executius.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Pactes de no-competència postcontractual: Els contractes establiran pactes de no-concurrència postcontractual en l'àmbit de les activitats financeres, la durada dels quals no hauria de ser inferior a un any des de l'extinció del contracte. Excepte per raons justificades, la contraprestació al pacte de no competència s'estableix com la suma dels components fixos de la remuneració que s'hagi percebut durant el període de durada d'aquest. L'import de la compensació es dividirà en quotes periòdiques futures, pagadores durant el període de durada del pacte de no-competència.

L'incompliment del pacte de no-competència postcontractual generarà el dret de CaixaBank a obtenir dels consellers executius una indemnització per un import proporcionat a la contraprestació satisfeta.

Clàusules de resolució anticipada: Els contractes establiran els supòsits en què els Consellers Executius poden procedir a la resolució del contracte amb dret a indemnització, que podran tenir en compte situacions d'incompliment per part de CaixaBank, de cessament sense causa justificada o canvi de control de la Societat.

De la mateixa manera, els contractes hauran de reconèixer la facultat de CaixaBank de resoldre el contracte en els casos d'incompliment dels Consellers Executius, sense compensació a favor d'aquests.

En qualsevol supòsit de resolució dels contractes, es reconeixerà el dret de CaixaBank a exigir la renúncia dels Consellers Executius a qualsevol càrrec o funcion desenvolupat en societats en interès de CaixaBank.

Els contractes establiran un termini de preavís d'almenys tres mesos, així com compensacions adequades en cas d'incompliment, proporcionades a la remuneració fixa que s'ha de meritar durant els terminis incomplerts.

La quantia de les indemnitzacions per resolució dels contractes s'establirà en tot moment de manera que no superi els límits legalment establerts en matèria de ràtio màxima de remuneració variable, tenint en compte els criteris establerts per EBA. Els pagaments per resolució anticipada s'han de basar en els resultats obtinguts en el transcurs del temps i no recompensar mals resultats o conductes indegudes.

L'abonament de l'import dels pagaments per rescissió anticipada que s'hagi de considerar com a remuneració variable serà objecte d'ajornament i pagament en la forma prevista per a la remuneració variable i quedarà subjecte als mateixos supòsits de reducció i recuperació descrits.

Pagaments per abandonament de contractes anteriors: En els casos en què es pactin paquets de remuneració relatius a compensació per abandonament de contractes anteriors, aquests s'hauran d'adaptar als interessos de l'Entitat a llarg termini mitjançant l'aplicació dels límits i requisits establerts per la LOSS i les Directrius EBA, i disposicions de cicle de pagament anàlogues a les previstes en la Política de Remuneració per a la remuneració variable.

Altres condicions contractuals: Els contractes podran contenir clàusules contractuals habituals compatibles amb la LOSS, la LSC, la resta de normativa aplicable i la Política de Remuneració.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_4.2 Condicions particulars dels contractes del Conseller Delegat i del President Executiu

Nomenament	Condicions particulars del contracte del Conseller Delegat	Condicions particulars del contracte del President Executiu
Naturalesa dels contractes	Contracte de naturalesa mercantil	
Durada	Contracte de durada indefinida	
Descripció de funcions, dedicació, exclusivitat i incompatibilitats	El contracte conté la descripció clara de les seves funcions i responsabilitats i l'obligació de dedicar-se en exclusiva a CaixaBank. No conté pactes de permanència i s'inclouen disposicions per a la seva integració amb la Política de Remuneració.	
Compliment de deures i obligació de confidencialitat	El contracte conté clàusules de compliment de deures, confidencialitat i cobertura de responsabilitats.	
Cobertura de responsabilitats civils i indemnització	Els Consellers Executius i els altres Consellers figuren com a assegurats de la pòlissa de responsabilitat civil per a administradors i directius del Grup.	
Pactes de no-competència postcontractual	El contracte conté un pacte de no competència postcontractual d'una durada d'un any des del seu acabament, que afecta qualsevol activitat directa o indirecta en el sector financer. La contraprestació pel pacte de no-competència es fixa en una anualitat dels components fixos de la seva retribució i es veurà reduït per qualsevol quantitat percebuda per les Societats del Grup o en què representi CaixaBank en concepte de compensació per obligacions de no-competència postcontractual. Aquesta compensació se satisfarà en dotze mensualitats iguals, la primera pagadora al final del mes natural en què s'extingeixi el contracte de serveis. L'incompliment del pacte de no competència postcontractual donarà lloc a l'abonament a CaixaBank per part del Conseller Executiu d'un import equivalent a una anualitat dels components fixos de la seva retribució.	
Clàusules de resolució anticipada	Els Consellers Executius tindran dret, sens perjudici de la compensació pel pacte de no competència, a percebre una indemnització d'una anualitat dels components fixos de la remuneració en cas de cessament i extinció del contracte de serveis per qualsevol de les causes següents: (i) extinció unilateral per part del Conseller Executiu per incompliment greu de la Societat de les obligacions incloses al contracte de serveis; (ii) extinció unilateral per la Societat sense causa justa; (iii) cessament o no renovació del seu lloc com a membre del Consell i de les seves funcions de Conseller Executiu sense justa causa; o (iv) adquisició del control de la Societat per part d'una entitat diferent de la Fundació Bancària "la Caixa" o cessió o transmissió de tota o d'una part rellevant de la seva activitat o dels seus actius i passius a un tercer, o integració en altres grups empresarials que adquireixin el control de la Societat. L'import de la indemnització prevista s'haurà de fer efectiu en els termes previstos en cada moment en la normativa vigent i en la política de remuneracions i es veurà reduït addicionalment per qualsevol quantitat percebuda de les societats descrites en el paràgraf anterior en qualsevol concepte d'indemnització. El dret a percebre la indemnització està condicionat a la renúncia simultània, per part del Conseller Executiu, a tots els càrrecs d'administrador o representant en altres societats del Grup en què hi hagi un interès per part de la Societat, o en qualsevol altra entitat aliena en representació de CaixaBank. Per part seva, la Societat podrà cessar el Conseller Executiu del seu càrrec i rescindir el Contracte de Serveis per justa causa en els supòsits següents: (i) qualsevol incompliment greu i culpable dels deures de lleialtat, diligència i bona fe de conformitat amb els quals el Conseller Executiu ha de desenvolupar els seus càrrecs al Grup; (ii) la falta d'idoneïtat sobrevinguda per a l'exercici del càrrec per causa imputable al Conseller Executiu; o (iii) qualsevol altre incompliment greu i culpable de les obligacions assumides en virtut del contracte de serveis o de qualsevol altra relació orgànica o de serveis que es pugui establir entre el Conseller Executiu i les entitats respectives en què representi CaixaBank. En cas que l'extinció del contracte de serveis es produeixi per justa causa o per renúncia voluntària del Conseller Executiu per causes diferents de les indicades, aquest no tindrà dret a percebre la indemnització descrita anteriorment. En cas de renúncia voluntària, s'haurà d'efectuar amb un preavís d'almenys tres mesos. En cas d'incompliment, el Conseller Executiu estarà obligat a satisfer a l'entitat l'import dels components fixos de la remuneració corresponent al temps que quedi per complir el termini corresponent.	
Altres condicions contractuals	S'inclouen en el contracte disposicions per a la seva integració amb la Política de Remuneració.	

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_05. Política de Remuneracions dels Consellers per a l'exercici 2023

La Junta General Ordinària d'Accionistes celebrada el 8 d'abril de 2022 va aprovar la Política de Remuneració per als exercicis 2022 a 2024, tots dos inclosos.

Està previst sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes de 2023 una modificació de la Política de Remuneració de Consellers vigent.

Motius que justifiquen la modificació de la Política de Remuneració

La proposta de modificació de la Política de Remuneració la justifiquen, entre d'altres, els motius següents:

a. La voluntat de millorar la transparència i el control de la Junta General d'Accionistes en els canvis dels principals components de la remuneració dels consellers executius i eliminar mecanismes d'actualització previstos a la política.

b. La modificació de disposicions relatives a les indemnitzacions per acomiadament derivades de la revisió de les Directrius sobre polítiques de remuneració adequades (Directriu 172.b de la Guia de l'EBA) d'acord amb la Directiva 2013/36, aplicables a partir de l'1 de gener de 2022.

c. El Conseller Delegat no ha tingut increments retributius des de 2019, quan se li va incrementar l'aportació a esquemes de previsió no consolidats, però se li van mantenir la Retribució Fixa i *Target*.

La remuneració del President es va fixar en el moment de la fusió amb Bankia, i no s'ha modificat des de llavors.

Els Consellers Executius han acreditat la capacitat de liderar amb èxit la integració amb Bankia resultant en un banc amb una nova dimensió en comparació de seus peers europeus i espanyols.

Veient la comparativa retributiva amb el mercat europeu i el mercat local, i considerant l'efecte de la inflació, se'n revisa la retribució amb criteris de mercat.

Encara que la mateixa política permet l'actualització de la remuneració fixa i variable *target*, i també de les aportacions a esquemes de previsió, en exercici de la màxima transparència, es fa la proposta de modificació pels motius indicats.

d. La remuneració per la pertinença al Consell i a les seves comissions no s'ha actualitzat des de 2015.

Principals modificacions introduïdes a la Política de Remuneració.

Les principals modificacions que està previst que s'introdueixin a la Política de Remuneració que s'elevi a la Junta General d'Accionistes es poden resumir en les següents:



a. Eliminació dels mecanismes d'actualització dels principals components de la remuneració dels consellers executius previstos actualment a la política.

b. Modificació per incloure l'ús de determinades fórmules genèriques predefinides en algunes situacions en què es concedeixin indemnitzacions a Consellers, partint del que disposa la Directriu 172.b de la Guia de l'EBA.

c. Actualització de la remuneració per pertinença al Consell i les seves comissions dels consellers en la seva condició de consellers. S'incrementa l'import màxim anual en un 5 %.

d. Actualització de la remuneració fixa i *target* del President i el Conseller Delegat, d'acord amb la informació de mercat. S'incrementa en un 5 %.

e. Actualització de l'aportació a esquemes de previsió del Conseller Delegat. S'incrementa en un 5 %.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_5.1 Retribució dels Consellers en la seva condició de consellers

La xifra màxima de Remuneració del conjunt de Consellers, sense tenir en compte la remuneració per les funcions executives (2.925.000 €), es va fixar en la Junta General del 2021 i la seva distribució pot donar lloc a retribucions diferents per a cadascun dels Consellers. Està previst elevar la modificació de la xifra màxima de remuneració del conjunt dels consellers a la Junta General Ordinària d'Accionistes de 2023. Tot seguit es detallen els imports per a l'exercici en curs:

>REMUNERACIÓ PER PERTINENÇA AL CONSELL I A LES SEVES COMISSIONS

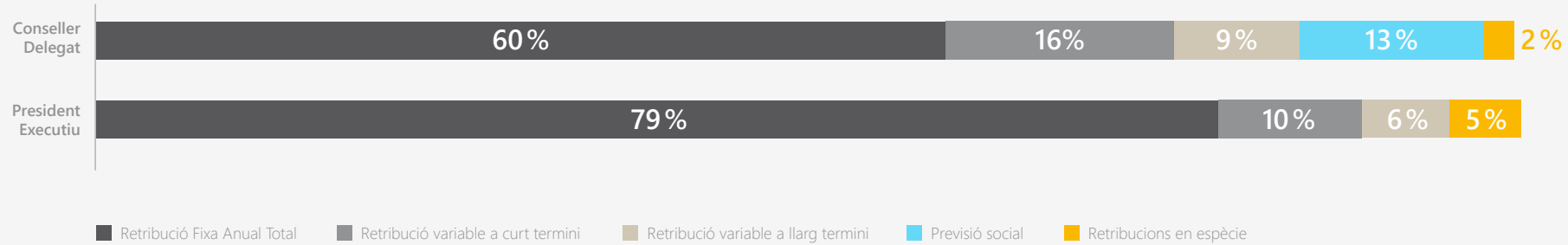
(milers d'euros)	Total 2023
Remuneració base per membre del Consell	94,5
Remuneració addicional al Conseller Coordinador	38
Remuneració addicional per membre de la Comissió Executiva	52,5
Remuneració addicional al President de la Comissió Executiva	27,5
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Riscos	52,5
Remuneració addicional al President de la Comissió de Riscos	27,5
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Auditoria i Control	52,5
Remuneració addicional al President de la Comissió d'Auditoria i Control	27,5
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Nomenaments	31,5
Remuneració addicional al President de la Comissió de Nomenaments	15,75
Remuneració addicional per membre de la Comissió de Retribucions	31,5
Remuneració addicional al President de la Comissió de Retribucions	15,75
Remuneració addicional per membre de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	31,5

(milers d'euros)	Total 2023
Remuneració per distribuir el 2023 en el marc de la retribució màxima aprovada el 2023	3.071,25

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_5.2 Retribució dels Consellers amb funcions executives

Com a resum, a continuació es presenta el mix retributiu corresponent a la retribució prevista per als Consellers Executius de CaixaBank el 2023:



_Components fixos de la remuneració

L'import dels components fixos per a Consellers Executius previst per a l'exercici 2023 és el que s'indica a continuació:

>REMUNERACIÓ VINCULADA A COMPONENTS FIXOS DE CONSELLERS EXECUTIUS

(milers d'euros)	Càrrec	Sous	Remuneració per pertinença al Consell	Remuneració per pertinença a Comissions del Consell	Remuneració per càrrecs en societats del grup	Remuneració per pertinença a consells fora del grup	Remuneració Fixa Total prevista el 2023
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	2.167,3	94,5	52,5	60	0	2.374,3
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	1.543	94,5	80	0	15	1.732,5
Total consellers executius		3.710,3	189	132,5	60	15	4.106,8

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

Per la seva banda, l'import previst per a l'exercici corresponent a les remuneracions en espècie per a Consellers Executius és el que figura a continuació:

>REMUNERACIÓ EN ESPÈCIE DE CONSELLERS EXECUTIUS

(milers d'euros)	Càrrec	Assistència mèdica pròpia i familiars*	Ús d'automòbil i habitatge	Altres	Total previst 2023
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	5			5
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	2			2
Total consellers executius		7			7

_Components variables de la remuneració

_Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals

Els imports *objectiu* per a aquest concepte determinats el 2023 són els següents:

(milers d'euros)	Càrrec	Remuneració variable objectiu (milers d'euros)
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	954
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu	336

Per al mesurament del rendiment i en l'avaluació dels resultats s'utilitzen factors anuals, amb criteris corporatius quantitatius (financers) i corporatius qualitatius (no financers), que han d'estar especificats i clarament documentats.

Així mateix, també s'utilitzen factors plurianuals que només comptaran amb criteris corporatius i que ajusten, com a mecanisme de reducció, el pagament de la part diferida subjecta a factors plurianuals.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS ANUALS

Criteris	Mètrica	Ponderació	Grau de compliment	Grau de consecució
Corporatius Financers	ROTE	20%	> 12,4 = 120%	1,2
			Entre 12,4 i 9,3	Entre 120 i 80%
			< 9,3 = 0%	0
	REC	20%	< 41,0 = 120%	1,2
			Entre 41,0 i 44,4	Entre 120 i 80%
			> 44,4 = 0%	0
	NPAs	10%	< 1.942 = 120%	1,2
			Entre 1.942 i 2.914	Entre 120 i 80%
			> 2.914 = 0%	0
Corporatiu No financer	RAF(*)	20%	0 ambres	1,2
			0,5 ambres	1,15
			1 ambre	1,1
			1,5 ambres	1,05
			2 ambres	1
			2,5 ambres	0,95
			3 ambres	0,9
			3,5 ambres	0,85
			4 ambres	0,8
			>= 4,5 ambres	0
	Qualitat	10%	Cada repte individualment en escales entre el 0 per sota del 80% i fins a un màxim del 120%	Màxim del 120% i mínim del 80% per sota de 0
			Mitjana ponderada (NPS oficina, i IEX corporativa) 70% i 30% NPS digital	
	COMPLIMENT NORMATIU (**)	10%	> 97,5	Entre 120% i 0
			Entre 97,5 i 96 = 90%	Entre 108% i 0
			Entre 94,5 i 96 = 80%	Entre 96% i 0
			< 94,5 = 0%	0
	Sostenibilitat	10%	> 23.673	1,2
			Entre 23.673 i 15.782	Entre 120 i 80%
			< 15.782	0

** La consecució es pot ajustar a la baixa fins a arribar a ser del 100% en cas que alguna mètrica inclosa en el RAF quedi en situació de recovery.*

*** El 10% del Bonus estarà afectat per un factor corrector en funció de la resolució o reavaluació dels GAP de criticitat Alta i Mitjana de CaixaBank.*

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



El grau de consecució per a les mètriques de mesurament de factors anuals es fixa exclusivament **en funció de criteris corporatius i engloba el pagament *upfront* de la retribució variable**, així com els dos primers pagaments diferits

(és a dir, un 64 % de la retribució variable).

Els criteris corporatius els fixa per a cada exercici el Consell d'Administració de CaixaBank, a proposta de la Comissió de Retribucions, i la seva ponderació es distribueix entre conceptes objectivables en funció dels objectius principals de l'Entitat.

Els criteris corporatius financers s'han alineat amb les mètriques de gestió més rellevants de l'Entitat, adequant-ne la ponderació per als Consellers Executius segons les seves funcions. Aquests es relacionen amb les mètriques següents:

_ROTE (20 %)

Definició: Mesura l'índex de rendibilitat sobre el patrimoni tangible i es calcula com el quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans 12 mesos, deduint els actius intangibles o fons de comerç.

_REC (20 %)

Definició: És el pes que suposen les despeses recurrents en relació amb els ingressos de l'activitat core de l'entitat. Es calcula com la relació percentual de les despeses recurrents del Grup entre els ingressos core (marge d'interessos, comissions i els ingressos vinculats a les assegurances).

Per a 2023, el repte és un objectiu fixat amb la visió preliminar de l'impacte de la normativa IFRS17, i, per tant, està pendent de reprocessament definitiu del 2022. En cas que els impactes finals fessin diferir materialment els supòsits en què es basa el repte, s'actualitzaria degudament.

_NPAs (10 %)

Definició: És la variació, en termes absoluts, dels actius problemàtics del Grup (definits com a saldos dubtosos, adjudicats i drets de rematada).

Per part seva, els criteris corporatius no financers estan relacionats amb les mètriques següents:

_RAF (20 %)

Definició: L'objectiu lligat a la mètrica RAF s'estableix a partir d'un nivell agregat del quadre de comandament del Marc d'Apetit al Risc de l'Entitat. Aquest quadre de comandament està compost per mètriques quantitatives, que mesuren els diferents tipus de risc, i el Consell d'Administració estableix unes zones d'apetit (verd), tolerància (ambre) o incompliment (vermell) i determina l'escala de consecució, que estableix uns percentatges de penalització o bonificació en funció de la variació de cada mètrica entre la situació real del final de l'exercici i la prevista inicialment per al mateix exercici en el pressupost.

_Qualitat (10 %)

Definició: mètrica que combina l'índex del Net Promoter Score (índex que s'elabora partint de la informació obtinguda de clients per saber si recomanarien CaixaBank) amb un índex d'experiència client.

_Compliance (10 %)

Definició: Índex agregat de mètriques que mesuren processos de Prevenció del Blanqueig de Capitals, MiFID i la comercialització correcta de productes i serveis.

_Sostenibilitat (10 %)

Definició: Mobilització de finances sostenibles, d'acord amb l'objectiu del pla de sostenibilitat 2022-2024 revisat.

Per tal de determinar la concessió de remuneració variable pels factors anuals (financers i no financers) descrits anteriorment, un cop tancat l'exercici 2023 es compararà el resultat de cada mètrica amb el seu valor objectiu i, en funció del grau de compliment, es calcularà la remuneració variable que es percebrà aplicant les escales corresponents de grau de consecució, segons la ponderació associada a cada indicador, sobre la base del valor objectiu.

La quantitat resultant constituirà la remuneració variable vinculada a factors anuals de cada Conseller Executiu, que estarà subjecta a les condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament que s'assenyala a continuació.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS PLURIANUALS

Criteris	Mètrica	Ponderació	Valor objectiu	Grau de compliment	Grau de penalització
Corporatius Financers	CET1	25%	Mesura RAF de tolerància al risc en verd	Vermell = 0%	100%
				Ambre = 50%	50%
				Verd = 100%	—%
	TSR	25%	Valor de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return	>= índex = 100%	—%
				< índex = 0%	100%
	ROTE Plurianual	25%	Mitjana dels imports reptats anualment durant el període de mesurament	> Mitjana = 100%	—%
				Entre 80% i 100%	Entre 0 i 100%
				< 80% = 0%	100%
	Sostenibilitat	25%	66.961	> = 66.961 = 100%	—%
				Entre 66.961 i 50.221 = entre 75 i 100%	Entre 0 i 100%
				< 50.221 = 0%	100%

El nivell de consecució per a les mètriques de mesurament de factors plurianuals es fixa exclusivament en funció de **criteris corporatius** i determina l'ajust dels pagaments a partir del tercer any d'ajornament

(és a dir, el 36% de la retribució variable restant).

Tot seguit es descriuen les mètriques associades als factors plurianuals:

_CET1 (25%)

Definició: S'estableix com a mètrica vinculada al color (grau de tolerància) de l'indicador en el RAF de CET1 a tancament del període plurianual.

_TSR (25%)

Definició: Comparativa amb la mitjana de l'índex EUROSTOXX Banks – Gross Return.

_ROTE Plurianual (25%)

Definició: S'estableix com la mitjana de consecució del ROTE reptat per a cadascun dels anys del període de mesurament plurianual.

_Sostenibilitat (25%)

Definició: S'estableix en arribar a una xifra acumulada de mobilització de finances sostenibles durant el període 2023-2025.

Les mètriques esmentades anteriorment tindran associades unes escales de grau de compliment, de manera que, si no s'assoleixen els objectius establerts durant el període de mesurament de tres anys, podran minorar la part diferida de la remuneració variable pendent d'abonament, però mai no podran incrementar-la.

A més, a la remuneració variable li seran aplicables la resta de condicions del sistema de concessió, consolidació i pagament de la remuneració variable dels Consellers Executius previstes a la Política de Remuneració.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

>CONDICIONS DEL SISTEMA DE CONCESSIÓ, CONSOLIDACIÓ I PAGAMENT DE LA REMUNERACIÓ VARIABLE

De conformitat amb el sistema de concessió, consolidació i pagament aplicable a la remuneració variable de l'Esquema de Remuneració Variable amb Mètriques Plurianuals dels Consellers Executius de l'Entitat, el 40 % de la remuneració variable corresponent a l'exercici en curs s'abonarà, si es donen les condicions per fer-ho, a parts iguals en efectiu i en accions de CaixaBank, mentre que el 60 % restant es diferirà, 30 % en efectiu i 70 % en accions, durant un període de cinc anys.

En aquest sentit, el pagament corresponent als dos primers anys d'ajornament està subjecte a factors anuals, mentre que el pagament dels tres anys següents estarà subjecte al compliment dels factors plurianuals que s'hagin aprovat.

_Aportacions a sistemes de previsió i altres cobertures

En el cas del Conseller Delegat, es preveu fer una aportació definida total cada any de 446.250 € per a la cobertura de les contingències de jubilació, defunció i incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

L'import objectiu anual corresponent a la Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensions, d'acord amb el que preveu l'apartat 5.8.e), seria de 78.750 € en el cas del Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeche.

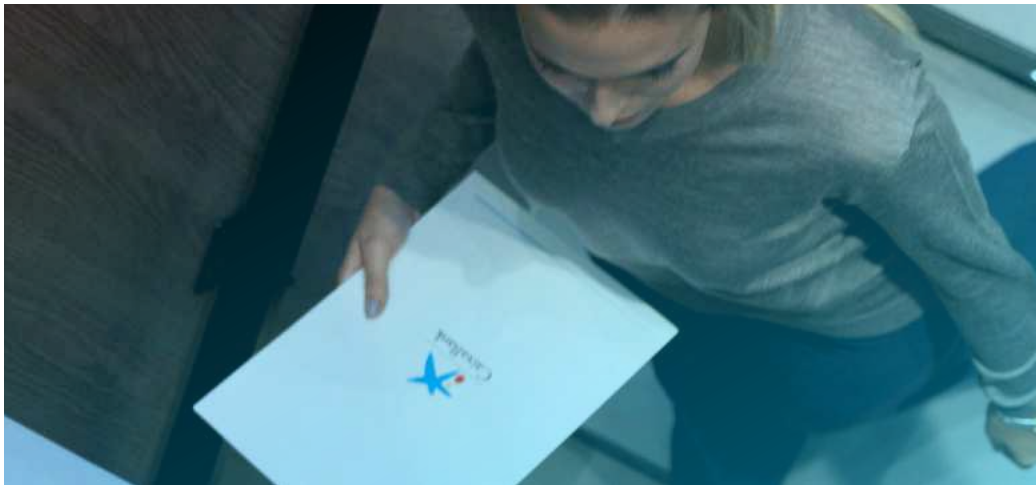
A més de l'aportació definida que s'ha descrit més amunt, s'establirà una cobertura de defunció i incapacitat permanent, total, absoluta i gran invalidesa per l'import de dues anualitats de la Remuneració Fixa Anual Total en el moment en què es produeixi la contingència. L'estimació de la prima per aquesta cobertura és de 84.077 €.

Es reconeix a favor del Sr. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche una cobertura de defunció i incapacitat permanent, total, absoluta i gran invalidesa per l'import de dues anualitats de la Remuneració Fixa Anual Total en el moment en què es produeixi la contingència. L'estimació de la prima per aquesta cobertura és de 113.812 € per a cada any de vigència d'aquesta Política de Remuneració.

>REMUNERACIÓ AMB SISTEMES D'ESTALVI A LLARG TERMINI DE CONSELLERS EXECUTIUS

		Sistema d'estalvi a llarg termini (aportació definida)			
(milers d'euros)	Càrrec	Component fix (85 %)	Component variable (15 %)[1]	Cobertura de defunció, incapacitat permanent i gran invalidesa	Total previst 2023
Gonzalo Gortázar	Conseller Delegat	446	94	84	624
José Ignacio Goirigolzarri	President Executiu			114	114
Total consellers executius		446	94	198	738

[1] *S'indiquen les aportacions al sistema de previsió social en base variable prevista en l'exercici en curs. S'ha considerat la consecució dels reptes anuals del 119,6 % del resultat de 2022 per al Conseller Delegat.*



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Retribucions als membres del Consell derivades de la representació de CaixaBank

D'acord amb les quantitats fixades actualment com a remuneració a les societats respectives, compreses dins la Remuneració Fixa Anual Total dels Consellers, els pagaments previstos en concepte de remuneració per l'acompliment del càrrec de Conseller en societats del Grup o en altres societats en interès de CaixaBank són:

>REMUNERACIÓ COM A CONSELLERS EN REPRESENTACIÓ DE CAIXABANK

(milers d'euros)	Càrrec	Societat participada	Total previst 2023
José Ignacio Goirigolzarri	Conseller	CECA	15
Gonzalo Gortázar	Conseller	Banco BPI	60
Tomás Muniesa	Vicepresident	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresident	SegurCaixa Adeslas	13
Total per concepte 2023			523

_Remuneracions al marge de la condició de Conseller

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte és president no executiu del Consell d'Administració del Banco BPI. La remuneració prevista per al 2023 per la seva pertinença a aquest consell és de 750.000 €.

_Política de retenció

Els instruments lliurats se subjecten a un període de retenció de tres anys, durant el qual el Conseller no en podrà disposar.

No obstant això, un cop hagi transcorregut un any des del lliurament dels instruments, el Conseller podrà disposar dels instruments si manté, després de la disposició o exercici, una exposició econòmica neta a la variació del preu dels instruments per un valor de mercat equivalent a un import d'almenys dues vegades la seva Remuneració Fixa Anual Total mitjançant la titularitat d'accions, opcions, drets d'entrega d'accions o altres instruments financers que reflecteixin el valor de mercat de CaixaBank.

Així mateix, un cop hagi transcorregut el primer any de tinença, podrà disposar dels instruments en la mesura necessària per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició o, prèvia apreciació favorable de la Comissió de Retribucions, per fer front a situacions extraordinàries sobrevingudes que ho requereixin.

Durant el període de retenció, l'exercici dels drets atribuïts pels instruments correspon al Conseller, com a titular d'aquests.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_06. Taula de conciliació de contingut amb el model d'informe de remuneracions de la CNMV

A. POLÍTICA DE REMUNERACIONS DE LA SOCIETAT PER A L'EXERCICI EN CURS

Secció en el model de CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
A.1 i subapartats	No	Secció 2 i Secció 5 en referència a la política de remuneracions
		Secció 5 en referència als components fixos dels consellers en la seva condició com a tals
		Secció 5 en referència als diversos components de remuneració dels consellers amb funcions executives Secció 4 en referència a les característiques dels contractes subscrits amb els consellers amb funcions executives
		Secció 5 en referència a les modificacions propostes a la remuneració per a l'exercici 2023 i la seva valoració quantitativa
A.2	No	Secció 5 en referència a les modificacions propostes a la remuneració per a l'exercici 2023 i la seva valoració quantitativa
A.3	No	Secció 5 i Introducció en referència a la política de remuneracions
A.4	No	Introducció, Secció 2 i Secció 5 en referència a la votació de l'IARC i la política de remuneracions

B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

Secció en el model de CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
B.1 i subapartats	No	Secció 2 i Secció 3
B.2	No	Secció 2 i Secció 3
B.3	No	Secció 2, Secció 3 i Secció 5
B.4	Sí	Secció 2 i Secció 6
B.5	No	Secció 3
B.6	No	Secció 3
B.7	No	Secció 3
B.8	No	No aplicable
B.9	No	Secció 3
B.10	No	No aplicable

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

Secció en el model de CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
B.11	No	Secció 3 i Secció 4
B.12	No	Secció 5
B.13	No	No es té en compte l'atorgament de facilitats financeres com a forma de retribució dels consellers. A la Nota 41 dels comptes anuals consolidats es detalla el finançament concedit als consellers i a la resta del personal clau
B.14	No	Secció 3
B.15	No	No estan establerts actualment
B.16	No	Secció 3

C. DETALL DE RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

Secció en el model de CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
C	Sí	Secció 7
C.1 a) i)	Sí	Secció 7
C.1 a) ii)	Sí	Secció 7
C.1 a) iii)	Sí	Secció 7
C.1 a) iv)	Sí	Secció 7
C.1 b) i)	Sí	Secció 7
C.1 b) ii)	Sí	No aplicable
C.1 b) iii)	Sí	No aplicable
C.1 b) iv)	Sí	No aplicable
C.1 c)	Sí	Secció 7
C.2	Sí	Secció 7

D. ALTRA INFORMACIÓ D'INTERÈS

Secció en el model de CNMV	Inclòs en informe estadístic	Comentaris
Sr.	Sí	

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_07. Informació estadística de remuneracions exigida per la CNMV

>DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data fi de l'exercici de referència:
→ 31/12/2022

Denominació social:
→ CAIXABANK, S.A.

CIF:
→ A-08663619

Domicili social:
→ C/ Pintor Sorolla núm., 2-4 (València)



>B. RESUM GLOBAL DE COM ES VA APLICAR LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONS DURANT L'EXERCICI TANCAT

B.4. Informe del resultat de la votació consultiva de la Junta General a l'informe anual sobre remuneracions de l'exercici anterior, indicant el nombre de vots negatius que s'hagin emès:

	Número	% sobre el total
Vots emesos	6.137.025.661	76,14

	Número	% sobre vots emesos
Vots negatius	108.147.318	1,76
Vots a favor	5.969.470.090	97,27
Vots en blanc		0,00
Abstencions	59.408.253	0,97

>C. DETALL DE LES RETRIBUCIONS INDIVIDUALS CORRESPONENTS A CADASCUN DELS CONSELLERS

Nom	Tipologia	Període de meritació exercici 2021
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	President Executiu	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Tomás Muniesa Arantegui	Vicepresident Dominical	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Conseller Delegat	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
John S. Reed	Conseller Coordinador	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Joaquín Ayuso García	Conseller Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Francisco Javier Campo García	Conseller Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Eva Castillo Sanz	Consellera Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Fernando María Costa Duarte Ulrich	Conseller Un Altre Extern	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
M. Verónica Fisas Vergés	Consellera Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Cristina Garmendia Mendizábal	Consellera Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
M. Amparo Moraleda Martínez	Consellera Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Conseller Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
María Teresa Santero Quintillá	Consellera Dominical	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
José Serna Masiá	Conseller Dominical	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022
Koro Usarraga Unsain	Consellera Independent	Des de l'01/01/2022 fins al 31/12/2022

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.1. Completi els quadres següents pel que fa a la remuneració individualitzada de cadascun dels consellers (incloent-hi la retribució per l'exercici de funcions executives) meritada durant l'exercici

A) Retribucions de la societat objecte d'aquest informe:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2022	Total exercici 2021
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	90		60	1.485	77	152			1.864	1.353
Tomás Muniesa Arantegui	90		100			6			196	190
Gonzalo Gortázar Rotaeche	90		50	2.061	217	174			2.592	2.470
John S. Reed	128		36						164	164
Joaquín Ayuso García	90		80						170	129
Francisco Javier Campo García	90		80						170	129
Eva Castillo Sanz	90		80						170	129
Fernando María Costa Duarte Ulrich	90		80						170	129
M. Verónica Fisas Vergés	90		100						190	190
Cristina Garmendia Mendizábal	90		110						200	200
M. Amparo Moraleda Martínez	90		142						232	206
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	90		140						230	230
María Teresa Santero Quintillá	90		50						140	107
José Serna Masiá	90		80						170	163
Koro Usarraga Unsain	90		160						250	250



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos



_Observacions:

D'acord amb les instruccions de la CNMV per completar aquest informe, les quantitats incloses a les cel·les "Retribució variable a curt termini" i "Retribució variable a llarg termini" es corresponen amb:

President:

- Retribució variable a curt termini: La part en efectiu del pagament upfront de l'esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals (20 %), el pagament del qual correspon l'any 2023.
- Retribució variable a llarg termini: La part en efectiu del pagament de la part diferida del pla de bonus anual 2021 (6 %), RVA 2019 (25 %), RVA 2018 (12,5 %), RVA 2017 (12,5 %), RVP 2017 (50 %), el pagament del qual correspon l'any 2023.

Conseller Delegat:

- Retribució variable a curt termini: La part en efectiu del pagament upfront de l'esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals (20 %), el pagament del qual correspon l'any 2023.
- Retribució variable a llarg termini: La part en efectiu del pagament de la part diferida del pla de bonus anual 2021 (6 %), 2019 (6 %), 2018 (6 %) i 2017 (6 %), el pagament del qual correspon l'any 2023.

Vicepresident, per les seves funcions directives anteriors:

- Retribució variable a llarg termini: La part en efectiu del pagament de la part diferida del pla de bonus anual 2017 (6 %), el pagament del qual correspon l'any 2023.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats

		Instrument financer al principi de l'exercici 2022		Instruments financers concedits durant l'exercici 2022		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2022	
Nom	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. Accions equivalents/ consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	Retribució variable 2022				60.748		19.596	3,90	77			41.152
	Pla de bonus 2021		25.592				5.120	3,90	20			20.472
	3r cicle PIAC 2019-2021		64.023									64.023
	Retribució Variable Plurianual 2019		11.014									11.014
	Retribució Variable Anual 2019		40.840				20.420	3,90	80			20.420
	Retribució Variable Plurianual 2018		8.464									8.464
	Retribució Variable Anual 2018		13.480				6.740	3,90	26			6.740
	Retribució Variable Plurianual 2017		4.280				4.280	3,90	17			-
	Retribució Variable Anual 2017		5.350				5.350	3,90	21			-



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

		Instrument financer al principi de l'exercici 2022		Instruments financers concedits durant l'exercici 2022		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2022	
Nom	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. Accions equivalents/ consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents
Tomás Muniesa Arantegui	Pla de Bonus 2017		1.557				1.557	3,90	6			-
	ILP 2015-2018		16.494				8.247	3,98	33			8.247
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Retribució variable 2022				172.527		55.654	3,90	217			116.873
	Pla de Bonus 2021		90.701				18.141	3,90	71			72.560
	Pla de Bonus 2019		48.768				16.256	3,90	64			32.512
	Pla de Bonus 2018		31.226				15.613	3,90	61			15.613
	Pla de Bonus 2017		7.824				7.824	3,90	31			-
	ILP 2015-2018		27.106				13.553	3,98	54			13.553
	1r cicle PIAC 2019-2021		36.248				12.324	3,90	48			23.924
	3r cicle PIAC 2019-2021		106.705									106.705

_Observacions:

D'acord amb les instruccions de la CNMV per completar aquest informe, les quantitats incloses a la cel·la "Instruments financers consolidats en l'exercici" es corresponen amb:

Per al President:

- La part en accions del pagament upfront de l'esquema de Remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (20 %), l'entrega del qual correspon l'any 2023.
- La part en accions corresponent al primer ajornament del pla de bonus anual 2021 (6 %), l'entrega del qual correspon l'any 2023.
- La part en accions corresponent al primer ajornament de la RVA 2019 (25 %), l'entrega del qual correspon l'any 2023.
- La part en accions corresponent al segon ajornament de la RVA 2018 (12,5 %), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

- La part en accions corresponent al tercer ajornament de la RVA 2017 (12,5 %), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

- La part en accions corresponent al primer ajornament de la RVP 2017 (50 %), l'entrega del qual correspon l'any 2023.

Totes les accions s'han valorat al preu mitjà del tancament de l'acció de CaixaBank corresponent a les sessions borsàries d'entre l'1 i el 31 de gener de 2023, que ha estat de 3,906 €/acció.

Per al Conseller Delegat:

- La part en accions del pagament *upfront* de l'esquema de remuneració variable amb mètriques plurianuals 2022 (20 %), el pagament del qual correspon l'any 2023.

- La part en accions corresponent al primer, tercer, quart i cinquè ajornament dels plans de bonus anual 2021 (6 %), 2019 (6 %), 2018 (6 %) i 2017 (6 %), respectivament, el pagament dels quals correspon l'any 2023.

- Primera entrega d'accions del 1r cicle del PIAC 2019-2021 (34 %), el pagament de la qual correspon l'any 2023.

Totes les accions s'han valorat al preu mitjà del tancament de l'acció de CaixaBank corresponent a les sessions borsàries d'entre l'1 i el 31 de gener de 2023, que ha estat de 3,906 €/acció.

- Les accions corresponents al quart ajornament de l'ILP 2015-2018 (12 %), l'entrega de les quals correspon l'any 2023.

Com que les accions encara no s'han lliurat i, per tant, no se'n coneix el preu de valoració, s'ha utilitzat el preu de concessió del pla, que va quedar fixat en 3,982 €/acció.

Vicepresident, per les seves funcions directives anteriors:

- La part en accions corresponent al cinquè ajornament del pla de bonus anual 2017 (6 %), el pagament de la qual correspon l'any 2023. Les accions s'han valorat al preu mitjà del tancament de l'acció de CaixaBank corresponent a les sessions borsàries d'entre l'1 i el 31 de gener de 2023, que ha estat de 3,906 €/acció.

- Les accions corresponents al quart ajornament de l'ILP 2015-2018 (12 %), l'entrega de les quals correspon l'any 2023. Com que les accions encara no s'han lliurat i, per tant, no se'n coneix el preu de valoració, s'ha utilitzat el preu de concessió del pla, que va quedar fixat en 3,982 €/acció.

Totes les accions lliurades comporten un període de retenció d'un any des de la seva entrega.



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini

	Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi			
	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)		Import dels fons acumulats (milers d'euros)	
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	Exercici 2022	Exercici 2021
Nom	Exercici 2022 / Exercici 2021	Exercici 2022 / Exercici 2021	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats / Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats / Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats
Tomás Muniesa Arantegui			1.224	1.321
Gonzalo Gortázar Rotaeche	513 / 505		2.614 / 3.213	2.768 / 2.690

_Observacions:

Els sistemes amb drets econòmics consolidats del Conseller Delegat i el Vicepresident corresponen a les seves funcions directives anteriors i no es fa cap aportació. El decrement dels fons acumulats a causa de l'evolució del valor de mercat d'aquests fons.

iv) Detall d'altres conceptes

Nom	Concepte	Import retributiu
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	Assegurança de salut	2
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	Prima de risc assegurança de vida	101
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Assegurança de salut	5
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Prima de risc assegurança de vida	73

B) Retribucions als consellers de la societat cotitzada per la seva pertinença a òrgans d'administració de les seves entitats dependents:

i) Retribució meritada en metàl·lic (en milers d'euros)

Nom	Remuneració fixa	Dietes	Remuneració per pertinença a comissions del Consell	Sou	Retribució variable a curt termini	Retribució variable a llarg termini	Indemnització	Altres conceptes	Total exercici 2022	Total exercici 2021
Tomás Muniesa Arantegui	435								435	435
Gonzalo Gortázar Rotaeche	60								60	204
Fernando María Costa Duarte Ulrich	750								750	750

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

ii) Quadre de moviments dels sistemes de retribució basats en accions i benefici brut de les accions o instruments financers consolidats

		Instrument financer al principi de l'exercici t		Instruments financers concedits durant l'exercici t		Instruments financers consolidats durant l'exercici				Instruments vençuts i no exercits	Instruments financers al final de l'exercici 2022	
Nom	Denominació del Pla	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. accions equivalents	Nre. instruments	Nre. Accions equivalents/ consolidades	Preu de les accions consolidades	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats (milers d'euros)	Nre. instruments	Nre. instruments	Nre. accions equivalents/ consolidades

iii) Sistemes d'estalvi a llarg termini

	Remuneració per consolidació de drets a sistemes d'estalvi			
	Aportació de l'exercici per part de la societat (milers d'euros)			
	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats		Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	
Nom	Exercici 2022	Exercici 2021	Exercici 2022	Exercici 2021

	Import dels fons acumulats (milers d'euros)			
	Exercici 2022		Exercici 2021	
Nom	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics consolidats	Sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats

iv) Detall d'altres conceptes

Nom	Concepte	Import retributius



01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C) Resum de les retribucions (en milers d'euros): Caldrà incloure en el resum els imports corresponents a tots els conceptes retributius inclosos en aquest informe que hagin estat meritats pel conseller, en milers d'euros.

	Retribució meritada en la Societat						Retribució meritada en societats del grup				
Nom	Total Retribució metàl·lica	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2022 societat	Total Retribució metàl·lica	Benefici brut de les accions o instruments financers consolidats	Remuneració per sistemes d'estalvi	Remuneració per altres conceptes	Total exercici 2022 grup	Total exercici 2022 Societat + Grup
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	1.864	241		103	2.208					-	2.208
Tomás Muniesa Arantegui	196	39			235	435				435	670
Gonzalo Gortázar Rotaeche	2.592	546		78	3.216	60				60	3.276
John S. Reed	164				164					-	164
Joaquín Ayuso García	170				170					-	170
Francisco Javier Campo García	170				170					-	170
Eva Castillo Sanz	170				170					-	170
Fernando María Costa Duarte Ulrich	170				170	750				750	920
M. Verónica Fisas Vergés	190				190					-	190
Cristina Garmendia Mendizábal	200				200					-	200
M. Amparo Moraleda Martínez	232				232					-	232
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	230				230					-	230
María Teresa Santero Quintillá	140				140					-	140
José Serna Masiá	170				170					-	170
Koro Usarraga Unsain	250				250					-	250
Total	**6.908**	**826**	**-**	**181**	**7.915**	**1.245**	**-**	**-**	**-**	**1.245**	**9.160**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

C.2. Indiqui l'evolució durant els últims 5 anys de l'import i la variació percentual de la retribució meritada per cadascun dels consellers de la cotitzada que ho hagin estat durant l'exercici, dels resultats consolidats de la societat i de la remuneració mitjana sobre una base equivalent a temps complet dels empleats de la societat i de les seves entitats dependents que no siguin consellers de la cotitzada

	Imports totals meritats i % variació anual								
	Exercici 2022	% variació 2022/2021	Exercici 2021	% variació 2021/2020	Exercici 2020	% variació 2020/2019	Exercici 2019	% variació 2019/2018	Exercici 2018
Consellers Executius									
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	2.208	38,78 %	1.591	-		-		-	
Gonzalo Gortázar Rotaeche	3.276	11,09 %	2.949	26,84 %	2.325	-24,56 %	3.082	4,05 %	2.962
Consellers Externs									
Tomás Munisa Arantegui	670	0,30 %	668	10,23 %	606	5,39 %	575	-43,68 %	1.021
John S. Reed	164	0,00 %	164	10,07 %	149	18,25 %	126	2,44 %	123
Joaquín Ayuso García	170	31,78 %	129	-		-		-	
Francisco Javier Campo Garcia	170	31,78 %	129	-		-		-	
Eva Castillo Sanz	170	31,78 %	129	-		-		-	
Fernando Maria Costa Duarte Ulrich	920	4,66 %	879	-		-		-	
M. Verónica Fisas Vergés	190	0,00 %	190	3,83 %	183	12,96 %	162	15,71 %	140
Cristina Garmendia Mendizábal	200	0,00 %	200	18,34 %	169	177,05 %	61	-	
M. Amparo Moraleda Martínez	232	12,62 %	206	0,00 %	206	6,19 %	194	6,01 %	183
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	230	0,00 %	230	5,50 %	218	10,66 %	197	8,24 %	182
M. Teresa Santero Quintillá	140	30,84 %	107	-		-		-	
José Serna Masiá	170	4,29 %	163	16,43 %	140	0,00 %	140	0,00 %	140
Koro Usarraga Unsain	250	0,00 %	250	8,23 %	231	17,26 %	197	5,91 %	186
Resultats consolidats de la societat	**4.326**	**-18,61 %**	**5.315**	**231,98 %**	**1.601**	**-22,92 %**	**2.077**	**-26,01 %**	**2.807**
Remuneració mitjana dels empleats	**68**	**6,25 %**	**64**	**8,47 %**	**59**	**-1,67 %**	**60**	**1,69 %**	**59**

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Observacions:

L'evolució de la retribució mitjana de la plantilla del 2019 al 2020 es va veure impactada per l'efecte de les sortides voluntàries associades als programes d'ERO 2019 i de desvinculació incentivada 2020 d'empleats de més edat i per les baixes temporals derivades de la pandèmia. La variació 2020 a 2021 de la retribució meritada del Sr. Gortázar es deu a la renúncia voluntària el 2020 a la seva retribució variable, tant anual com plurianual, com a acte de responsabilitat per la situació econòmica i social excepcional generada per la COVID-19, ja que les seves condicions de remuneració no van canviar. També es veu afectada la retribució mitjana de la plantilla de 2020 a 2021 per la fusió amb Bankia i per les desvinculacions voluntàries de l'ERO del 2021.

Pel que fa a la variació del resultat de la societat de l'any 2021, cal tenir en compte la formalització de fusió de CaixaBank i Bankia.

Per calcular la remuneració mitjana dels empleats a partir de 2021, s'han inclòs les partides de sou i salaris i aportació definida al Pla de Pensions (estalvi i risc), així com altres conceptes inclosos a les altres despeses de personal (pòlissa sanitària, ajudes d'estudis, etc.) sense ajustos de consolidació. Aquest import es divideix per la dada de la plantilla mitjana de l'any que es detalla a l'informe de gestió consolidat.

L'increment de la remuneració del Sr. Goirigolzarri de 2021 a 2022 és a causa, fonamentalment, que la seva remuneració el 2022 ha estat per tot l'exercici, mentre que el 2021 només va computar part de l'any.

La variació de la remuneració del Sr. Gortázar de 2021 a 2022 és a causa de l'increment de la meritació de remuneració variable el 2022, cosa que també passa en el cas del Sr. Goirigolzarri. En ambdós casos, l'import de la remuneració fixa anual i variable objectiu ha estat el mateix per a ambdós exercicis.

La resta d'increments en remuneració de la resta de consellers de 2021 a 2022 són a causa d'incorporacions durant el 2021 o canvis a les comissions delegades. Entre 2021 i 2022, l'import de la remuneració per pertinença al consell o a les comissions delegades s'ha mantingut constant.

>D. ALTRES INFORMACIONS D'INTERÈS

Aquest Informe anual de remuneracions ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat, en la sessió de:

Data d'aprovació:

→ 16/02/2023

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstingut.

☐ SÍ ☒ NO

01 La nostra identitat
02 Estratègia corporativa i materialitat
03 Govern corporatiu
04 Gestió del risc
05 Model de creació de valor
06 Clients
07 Persones i cultura
08 Accionistes i inversors
09 Societat
10 Medi ambient i clima
11 EINF
12 Glossari i estructura del Grup
13 Annexos

_Principals Incidències Adverses (PIAS)

Equivalència PIA RTS SFDR	Indicador	Valor	Unitat	Observacions
Inversions aplicables per a inversions en companyies invertides				
PIA 1.a	Emissions GEI Abast 1	9.576,29	tCO_2eq	↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022.
PIA 1.b	Emissions GEI Abast 2 (*market based method*)	0	tCO_2eq	↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022.
PIA 1.c	Emissions GEI Abast 3 (excloent-ne les categories de la cadena de valor)	15.258,72	tCO_2eq	↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022.
PIA 1.i	Total emissions GEI operatives	24.835,01	tCO_2eq	↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022.
PIA 2	**Petjada de carboni**			**Càlcul no aplicable**
PIA 3	Intensitat de carboni	1,51	tCO_2eq/M€ vendes	Total d'emissions GEI operatives sobre ingressos ordinaris de clients (vegeu la Nota 8 CAC 2022).
PIA 4	Exposició en companyies actives en el sector de combustibles fòssils.			L'objecte social de CaixaBank i de les seves societats dependents no inclou activitats vinculades al sector dels combustibles fòssils (Vegeu la Nota 1.1 CAC).
PIA 5	% de consum i producció en energies no renovables	0	%	↗ "Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental" IGC 2022 La totalitat de l'energia consumida és d'origen renovable."
PIA 6	Intensitat de consum d'energia	0,02	GWh/M€ vendes	Energia consumida electricitat ↗ Vegeu l'apartat "Pla de Gestió Ambiental – Electricitat" IGC 2022 / Ingressos ordinaris de clients (Vegeu la Nota 8 CAC 2022).
PIA 7	Activitats amb afectació negativa en àrees sensibles de biodiversitat			A conseqüència de la nostra activitat operativa, les afectacions negatives en àrees sensibles a la biodiversitat no són rellevants.
PIA 8	Consum d'emissions a l'aigua	398.205	m^3	A conseqüència de la nostra activitat operativa, el consum d'aigua i les emissions a l'aigua no són rellevants.
PIA 9	Ràtio de residus perillosos i radioactius	0,0	tona	A conseqüència de la nostra activitat operativa, no es produeixen residus de naturalesa perillosa o radioactiva.
PIA 10	Violacions dels principis de l'UN Global Compact i de les Guies per a Empreses Multinacionals de l'OECD	0	u.	No hi ha hagut violacions dels principis i guies esmentats.
PIA 11	Falta de processos i mecanismes de compliment amb els principis de l'UN Global Compact i de les Guies per a Empreses Multinacionals de l'OECD	0,0	u.	No s'han identificat deficiències en processos i mecanismes.
PIA 12	Bretxa salarial no ajustada	17,0	u.	↗ "Vegeu l'apartat "Diversitat i igualtat d'oportunitats – La diversitat de gènere en xifres" IGC 2022. La bretxa salarial ajustada per posicions iguals és de l'1,1."
PIA 13	Diversitat de gènere al Consell	40,0	%	↗ Vegeu l'apartat "Diversitat del Consell d'Administració" IGC 2022.
PIA 14	Exposicions en armes controvertides			L'objecte social de CaixaBank i de les seves societats dependents no inclou activitats vinculades al sector armamentístic (Vegeu la Nota 1.1 CAC).

Nota: Els indicadors detallats a continuació fan referència a les activitats operatives del Grup CaixaBank, sense incorporar-hi els efectes indirectes a través de la seva cadena de valor.

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022

Los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrenta.

Las Cuentas Anuales e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A. Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK, correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2022 han sido formulados en formato electrónico por el Consejo de Administración de CaixaBank, S.A., en su reunión de 16 de febrero de 2023, siguiendo los requerimientos establecidos en el Reglamento Delegado (UE) 2019/815.

Valencia, a 16 de febrero de 2023

_____
Don José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche
Presidente

_____
Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente

_____
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

_____
Don John Shepard Reed
Consejero Coordinador
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero Coordinador por no haber asistido físicamente a la sesión del Consejo, sino por medios telemáticos.
El Secretario,

_____
Don Joaquín Ayuso García
Consejero

_____
Don Francisco Javier Campo García
Consejero

_____

Doña Eva Castillo Sanz
Consejera

_____

Doña María Verónica Fisas Vergés
Consejera

_____

Doña Cristina Garmendia Mendizábal
Consejera

_____

Doña María Amparo Moraleda Martínez
Consejera

_____

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu
Consejero

_____

Doña Teresa Santero Quintillá
Consejera

_____

Don José Serna Masiá
Consejero

_____

Don Fernando Maria Costa Duarte Ulrich
Consejero
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero por no haber asistido físicamente a la sesión del Consejo, sino por medios telemáticos.
El Secretario,

_____

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera