

Cuentas anuales del Grupo CaixaBank

2021

Cuentas anuales consolidadas e Informe de Gestión consolidado que el Consejo de Administración, en la sesión de 17 de febrero de 2022, acuerda elevar a la Junta General de Accionistas

CaixaBank

Informe de auditoría de cuentas anuales consolidadas emitido por un auditor independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de CaixaBank, S.A. (la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (el Grupo), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2021, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de diciembre de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

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

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Proceso de fusión por absorción de Bankia

El 23 de marzo de 2021 se cumplieron todas las condiciones suspensivas necesarias para la posterior materialización de la fusión por absorción de Bankia, S.A. (Sociedad absorbida) por parte de CaixaBank, S.A. (Sociedad absorbente).

Previamente, el 17 de septiembre de 2020, los Consejos de Administración de CaixaBank, S.A. y Bankia, S.A. habían suscrito el Proyecto Común de Fusión que fue aprobado por las respectivas Juntas Generales de Accionistas durante el mes de diciembre de 2020.

La fecha de referencia para el registro a efectos contables de esta combinación de negocios es el 31 de marzo de 2021.

De acuerdo con la NIIF 3, el Grupo ha clasificado los activos identificables incorporados y los pasivos asumidos a valor razonable provisional en el ejercicio de asignación del precio pagado en la combinación de negocios (PPA – *Purchase Price Allocation*). Asimismo, la dirección ha contado con el apoyo de un tercero para la realización de un contraste independiente de las valoraciones realizadas. Este proceso de puesta a valor razonable de los activos incorporados y los pasivos asumidos está sujeto a un considerable componente de juicio por parte de la dirección y es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, por lo que ha sido considerado como una de las cuestiones clave de la auditoría.

La Sociedad adquiriente tiene el plazo de un año desde la fecha de adquisición para realizar la valoración definitiva de la combinación de negocios y la puesta a valor razonable de los activos y pasivos de la Sociedad adquirida.

Ver Nota 7 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Hemos documentado nuestro entendimiento y nuestra evaluación del control interno en cuanto al proceso de identificación y valoración a valor razonable de los activos adquiridos y pasivos asumidos efectuado por la dirección.

Asimismo, hemos realizado procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente sobre los saldos incorporados a la fecha de la integración contable.

Adicionalmente, con la colaboración de los distintos expertos y especialistas internos del auditor, hemos evaluado si la metodología para determinar los valores razonables, las hipótesis subyacentes y la exactitud matemática eran adecuados. En particular en lo referido a la asignación del precio de adquisición a los activos adquiridos y los pasivos asumidos.

En este sentido, las valoraciones realizadas por el Grupo constituyen la mejor estimación disponible a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, por lo que tienen carácter provisional y no se pueden considerar aún como definitivas.

El resultado de los procedimientos realizados confirma el enfoque de valoración preliminar de la dirección y de la asignación del precio de adquisición, así como la idoneidad de la información revelada en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Como resultado del trabajo realizado no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Deterioro por riesgo de crédito de los activos financieros a coste amortizado y de los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones

La determinación del deterioro por riesgo de crédito y de activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones está basada en modelos de cálculo internos de pérdida esperada. En el entorno de la crisis de la Covid-19 se ha incrementado la complejidad en la estimación del deterioro por riesgo de crédito, debido a las adaptaciones en los modelos internos para incorporar nuevas asunciones y elementos de juicio como son la consideración de las garantías en las operaciones con aval gubernamental o la consideración de los ajustes a los modelos colectivos de provisiones para su adaptación a escenarios macroeconómicos inciertos. Esta estimación requiere un elevado componente de juicio por parte de la dirección y es una de las estimaciones más significativas y complejas en la preparación de las cuentas anuales consolidadas adjuntas, por lo que ha sido considerada como una de las cuestiones clave de la auditoría.

Adicionalmente a los ya señalados, los principales juicios y estimaciones realizados por la dirección son los siguientes:

- Los criterios de identificación y clasificación por fases ("staging") de los activos deteriorados o activos con incremento significativo del riesgo, incluyendo los criterios adicionales establecidos en el contexto de la Covid-19.
- La construcción de los parámetros para los modelos internos de probabilidad de incumplimiento (PD – probability of default) y de severidad de la pérdida en caso de incumplimiento (LGD – loss given default).

Nuestro trabajo ha incluido la participación de especialistas internos en modelos de riesgo de crédito y de valoración de activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones y se ha centrado en el análisis, evaluación y comprobación del control interno, así como en la realización de pruebas en detalle sobre la estimación del deterioro.

Respecto al sistema de control interno, hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación del deterioro por riesgo de crédito y realizado pruebas sobre la adecuación de los controles en las distintas fases del proceso, prestando especial atención a la determinación y aprobación de los ajustes a los modelos para su adaptación a los escenarios macroeconómicos en el marco de la Covid-19.

También han sido objeto de análisis la evaluación periódica de las alertas de seguimiento del riesgo de crédito, así como la efectiva realización del proceso de revisión periódico de expedientes de acreditados para el seguimiento de su clasificación y, en los casos en los que aplique, registro del deterioro.

Adicionalmente, hemos realizado pruebas en detalle consistentes en:

- Análisis de la metodología y comprobaciones de los principales modelos internos con respecto a: i) métodos de cálculo y segmentación; ii) criterios de clasificación de los activos crediticios por fases ("staging"); iii) metodología de estimación de los parámetros de pérdida esperada (probabilidad de incumplimiento y valor realizable de las garantías); iv) datos utilizados y principales estimaciones empleadas, en especial las relativas a escenarios macroeconómicos y sus asunciones; y v) recalibraciones y pruebas retrospectivas (backtesting) efectuadas en los modelos internos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
• La utilización de hipótesis con efecto significativo en las provisiones por riesgo de crédito constituidas, tales como los escenarios macroeconómicos considerados y su probabilidad de ocurrencia (en especial con el ajuste sobre el modelo de provisiones colectivas realizado en el entorno de la crisis de la Covid-19), la vida esperada de las operaciones y la existencia de prepagos, entre otras. • El valor realizable de las garantías asociadas a las operaciones crediticias concedidas a partir de la información y/o el valor de tasación proporcionado por distintas sociedades de tasación o mediante la utilización de metodologías estadísticas en aquellos casos de reducida exposición y riesgo. La estimación del deterioro de los activos inmobiliarios con origen en la actividad crediticia y que, a través de la dación en pago, compra, o por vía judicial se adjudican al Grupo, se realiza también en base a modelos de cálculo internos y siguiendo los mismos criterios que los utilizados para las garantías reales inmobiliarias asociadas a las operaciones crediticias. Ver Notas 2, 3.4.1, 14, 20, 21, 40.2 y 40.3 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas en lo referente al riesgo de crédito y a los activos inmobiliarios provenientes de adjudicaciones, y las Notas 36 y 39 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas en lo referente a las ganancias o pérdidas generadas durante el ejercicio.	• Validación de los criterios adicionales, establecidos en el contexto de la Covid-19, para la evaluación del incremento significativo del riesgo. • Análisis del funcionamiento del "motor de cálculo" de los modelos de provisiones colectivas de estimación de deterioro por riesgo de crédito, re-ejecución del cálculo de las provisiones para ciertas carteras crediticias y contraste de los resultados con los obtenidos por la dirección del Grupo. Adicionalmente, hemos comprobado la variación durante el ejercicio de la provisión colectiva constituida en 2020 por el ajuste sobre los modelos por la modificación del escenario macroeconómico en el entorno de la crisis de la Covid-19 (Post Model Adjustment), así como la razonabilidad de la misma al 31 de diciembre de 2021. • Comprobación del adecuado funcionamiento del "motor de cálculo" de las provisiones colectivas de los modelos de estimación de deterioro de los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones, re-ejecución del cálculo de dichas provisiones colectivas y contraste de los resultados con los obtenidos por la dirección del Grupo. • Validación de una muestra de expedientes de acreditados analizados de forma individualizada para evaluar su adecuada clasificación, sus metodologías de estimación de pérdida y registro, en su caso, del correspondiente deterioro. • Análisis de la metodología utilizada para la estimación de los costes de venta, periodos de venta y recortes de valor de la garantía, para la estimación del deterioro de los activos inmobiliarios procedentes de adjudicaciones. • Validación de una muestra de tasaciones para evaluar que se ajustan a la normativa en vigor, su razonabilidad y su grado de actualización.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	Como resultado de nuestras pruebas no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.
Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos La evaluación de la capacidad para recuperar los activos por impuestos diferidos es un ejercicio complejo y que requiere un elevado grado de juicio y estimación, y, es por ello por lo que consideramos dicha estimación realizada por la dirección del Grupo como una cuestión clave en nuestra auditoría. La política del Grupo es la de reconocer los activos por impuestos diferidos, distintos de los monetizables, sólo cuando se considera probable que se van a obtener en el futuro ganancias fiscales suficientes que permitan su recuperación. En este proceso, existen consideraciones específicas y complejas que la dirección tiene en cuenta, respecto al grupo de consolidación fiscal, para evaluar tanto el reconocimiento como la posterior capacidad de recuperación de los activos fiscales diferidos registrados, basándose en proyecciones financieras y planes de negocio del Grupo, actualizados por el impacto de la Covid-19 y soportados por hipótesis definidas que se proyectan en un horizonte temporal, y considerando la normativa fiscal existente en cada momento. Adicionalmente, la dirección del Grupo somete el modelo de recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos a la revisión de un experto fiscal independiente y a ejercicios periódicos de revisión (back test) para evaluar su predictibilidad. Ver Notas 2 y 25 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.	Con la colaboración de nuestros expertos en el área fiscal, hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación efectuado por la dirección y de los controles diseñados e implementados sobre las siguientes actividades: • Elaboración de las proyecciones financieras del Grupo para la estimación de la recuperabilidad de los activos fiscales diferidos. • Cálculo de las diferencias temporarias deducibles de acuerdo a las normas fiscales aplicables. Adicionalmente, hemos realizado las siguientes pruebas en detalle: • Evaluación de los flujos de efectivo considerados en las proyecciones financieras y de la razonabilidad y exactitud de los cálculos realizados. • Análisis de las hipótesis económicas y financieras asumidas en las estimaciones para el cálculo de las diferencias temporarias, para evaluar si son completas, adecuadas y utilizables en los plazos establecidos, con especial atención al impacto de la Covid-19. • Análisis de la razonabilidad de los importes de los activos por impuestos diferidos considerados monetizables. Como resultado de nuestras pruebas no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Valoración de los pasivos amparados por contratos de seguros

El Grupo desarrolla la actividad aseguradora de vida a través de su filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, comercializándose estos contratos fundamentalmente por la red de sucursales bancarias del Grupo.

El Grupo procede al registro de los pasivos asociados con dichos contratos de seguros de acuerdo con los principios de la NIIF 4 "Contratos de Seguros" que, en algunos casos, requiere de la aplicación de juicios y estimaciones por parte de la dirección del Grupo para la adecuada valoración de los pasivos amparados por contratos de seguros, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría.

En particular, en el caso de los seguros de ahorro, la dirección del Grupo procede al cálculo de la provisión matemática mediante técnicas actuariales basadas en hipótesis sobre el tipo de interés técnico, de gastos y de carácter biométrico, de acuerdo con la normativa contable aplicable.

Ver Notas 2 y 17 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Hemos obtenido un entendimiento del proceso de estimación y registro de los pasivos amparados por contratos de seguro que ha incluido una evaluación del diseño y efectividad del control interno relacionado con esta área incluyendo los controles de los sistemas de información más relevantes.

Nuestros procedimientos, ejecutados con la colaboración de nuestro equipo de especialistas actuariales, se han centrado en aspectos como:

- Entendimiento de la metodología de cálculo de los pasivos amparados por contratos de seguro, de acuerdo con la naturaleza de los productos, así como su aplicación de forma consistente respecto al ejercicio anterior.
- Comprobación del adecuado registro contable de los pasivos amparados por contratos de seguros, así como de sus variaciones durante el periodo.
- Análisis de la integridad y reconciliación de los datos base de cálculos técnico-actuariales que soportan los pasivos amparados por contratos de seguros.
- Comprobación de la aplicación de hipótesis de tipo de interés, de gastos y de carácter biométrico adecuadas a la normativa aplicable y a la experiencia del Grupo.
- Recálculo de la provisión matemática para una selección de pólizas de acuerdo a procedimientos de muestreo.

Como resultado de los procedimientos descritos respecto a la valoración de los pasivos amparados por contratos de seguro, no se han identificado diferencias, por encima de un rango razonable, en los importes registrados en las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría

Riesgos asociados a las tecnologías de información

La operativa y continuidad de la actividad del Grupo, por su naturaleza, y en especial el proceso de elaboración de la información financiera y contable, tiene una gran dependencia de los sistemas de información que integran su estructura tecnológica, y aseguran el correcto procesamiento de la información, y, es por ello, por lo que ha supuesto una cuestión clave en nuestra auditoría. Además, conforme los sistemas se hacen más complejos, aumentan los riesgos asociados a las tecnologías de la información, de la organización y, por tanto, sobre la información que procesan.

A este respecto, la dirección del Grupo tiene establecidos los procedimientos que considera oportunos en el entorno de los sistemas de información. La efectividad del marco general de control interno de los sistemas de información es un aspecto fundamental para soportar la operativa del Grupo, así como el proceso de registro y cierre contable.

En este contexto, resulta necesario evaluar aspectos como la organización y gobierno del área de sistemas de información, los controles sobre el mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad física y lógica y la explotación de dichos sistemas.

Con la colaboración de nuestros especialistas en sistemas de información y procesos, nuestro trabajo ha consistido en evaluar y comprobar el entorno de control asociado a los sistemas de información que soportan la operativa del Grupo, y en especial el proceso de cierre contable.

En este contexto, se han ejecutado procedimientos sobre el control interno y pruebas sustantivas para evaluar aspectos como:

i. la organización y gobierno del área de sistemas de información,
ii. la gestión del cambio, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones y
iii. el control de acceso, seguridad física y lógica sobre las aplicaciones, sistemas operativos y bases de datos que soportan la información financiera relevante.

En particular, con respecto al proceso de registro y cierre contable, hemos realizado los siguientes procedimientos adicionales:

- Entendimiento y análisis del proceso de generación de asientos contables e información financiera.
- Extracción, validación de la completitud y filtrado de los asientos introducidos en la contabilidad, así como el análisis de la razonabilidad de determinados asientos.

Adicionalmente, en el contexto de la fusión por absorción de Bankia, S.A., hemos evaluado los procedimientos de control sobre la integración de los sistemas de información de ésta en los sistemas de información de CaixaBank, S.A. y la correspondiente migración de datos.

Cuestiones clave de la auditoría	Modo en el que se han tratado en la auditoría
	De esta manera, en relación con la integración de la actividad soportada en los sistemas de información de Bankia, se ha evaluado el entorno de control asociado a la migración de datos de los sistemas de información y aplicaciones desde el entorno de Bankia, S.A. al entorno de CaixaBank, S.A. Adicionalmente, se han evaluado otros aspectos como son la planificación del proyecto de migración de datos, el análisis del rendimiento y capacitación de los sistemas destino, los resultados de las pruebas y simulaciones previas realizadas, la continuidad operativa durante el proceso de migración, el traspaso de los datos origen, la realización de los cuadres contables, y el seguimiento de las incidencias post-migración. Los resultados de nuestros procedimientos anteriores no han puesto de manifiesto ninguna observación relevante sobre esta cuestión.

Otra información: Informe de gestión consolidado

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2021, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

a) Comprobar únicamente que el estado de información no financiera consolidado, determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se ha facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, informar sobre ello.

b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2021 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la Comisión de Auditoría y Control en relación con las cuentas anuales consolidadas

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.

- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores de la Sociedad dominante.

- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.

- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de CaixaBank, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2021 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2021 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante Reglamento FEUE).

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y éstas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Control de la Sociedad dominante de fecha 16 de febrero de 2022.

Periodo de contratación

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de mayo de 2020 nos nombró como auditores del Grupo por un periodo de un año para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General Ordinaria de Accionistas para el periodo de tres años y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Adicionalmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 nombró a PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. como auditores del Grupo por un período de un año, contado a partir del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022.

Servicios prestados

Los servicios, distintos de la auditoría de cuentas, que han sido prestados al Grupo auditado se desglosan en la nota 35 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

Raúl Ara Navarro (20210)

18 de febrero de 2022



CUENTAS ANUALES DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

- Balances consolidados a 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019 antes de la aplicación del resultado
- Cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019
- Estados de cambios en el patrimonio neto consolidados correspondientes a los ejercicios anuales acabados el 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019
    - Estados de ingresos y gastos reconocidos consolidados
    - Estados totales de cambios en el patrimonio neto consolidados
- Estados de flujos de efectivo consolidados correspondientes a los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019
- Memoria consolidada correspondiente al ejercicio anual acabado el 31 de diciembre de 2021

BALANCES CONSOLIDADOS

ACTIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	**10**	**104.216**	**51.611**	**15.110**
Activos financieros mantenidos para negociar	**11**	**10.925**	**6.357**	**7.370**
Derivados		10.319	5.301	6.194
Instrumentos de patrimonio		187	255	457
Valores representativos de deuda		419	801	719
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	**12**	**237**	**317**	**427**
Instrumentos de patrimonio		165	180	198
Valores representativos de deuda		5	52	63
Préstamos y anticipos		67	85	166
Clientela		67	85	166
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		**0**	**0**	**1**
Valores representativos de deuda		0	0	1
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**13**	**16.403**	**19.309**	**18.371**
Instrumentos de patrimonio		1.646	1.414	2.407
Valores representativos de deuda		14.757	17.895	15.964
Activos financieros a coste amortizado	**14**	**420.599**	**267.509**	**244.702**
Valores representativos de deuda		68.206	24.670	17.389
Préstamos y anticipos		352.393	242.839	227.313
Bancos centrales		63	4	6
Entidades de crédito		7.806	5.847	5.153
Clientela		344.524	236.988	222.154
Derivados - contabilidad de coberturas	**15**	**1.038**	**515**	**2.133**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de tipo de interés	**15**	**951**	**1.286**	**887**
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	**16**	**2.534**	**3.443**	**3.941**
Negocios conjuntos		44	42	166
Entidades asociadas		2.490	3.401	3.775
Activos afectos al negocio asegurador	**17**	**83.464**	**77.241**	**72.683**
Activos tangibles	**18**	**8.263**	**6.957**	**7.282**
Inmovilizado material		6.398	4.950	4.915
De uso propio		6.398	4.950	4.915
Inversiones inmobiliarias		1.865	2.007	2.367
Activos intangibles	**19**	**4.933**	**3.949**	**3.839**
Fondo de comercio		3.455	3.051	3.051
Otros activos intangibles		1.478	898	788
Activos por impuestos		**21.298**	**10.626**	**11.113**
Activos por impuestos corrientes		1.805	832	1.277
Activos por impuestos diferidos	**25**	19.493	9.794	9.836
Otros activos	**20**	**2.137**	**1.202**	**2.201**
Existencias		96	75	54
Resto de los otros activos		2.041	1.127	2.147
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	**21**	**3.038**	**1.198**	**1.354**
TOTAL ACTIVO		**680.036**	**451.520**	**391.414**
Promemoria				
Compromisos de préstamos concedidos	**26**	101.919	78.499	71.132
Garantías financieras concedidas	**26**	8.835	6.360	5.982
Otros compromisos concedidos	**26**	33.663	20.207	21.226
Instrumentos financieros prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración				
Activos financieros mantenidos para negociar		100	789	165
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		11.687	9.167	2.544
Activos financieros a coste amortizado		165.593	46.924	38.194
Activo material adquirido en arrendamiento	**18**	1.829	1.447	1.495
Inversiones inmobiliarias, cedido en arrendamiento operativo		1.586	1.736	2.007

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1)

BALANCES CONSOLIDADOS

PASIVO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
Pasivos financieros mantenidos para negociar	**11**	**5.118**	**424**	**2.338**
Derivados		4.838	151	1.867
Posiciones cortas de valores		280	273	471
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		**0**	**0**	**1**
Otros pasivos financieros		0	0	1
Pasivos financieros a coste amortizado	**22**	**547.025**	**342.403**	**283.975**
Depósitos		486.529	300.523	241.735
Bancos centrales		80.447	50.090	14.418
Entidades de crédito		13.603	5.266	6.238
Clientela		392.479	245.167	221.079
Valores representativos de deuda emitidos		53.684	35.813	33.648
Otros pasivos financieros		6.812	6.067	8.592
Derivados - contabilidad de coberturas	**15**	**960**	**237**	**515**
Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés	**15**	**670**	**1.614**	**1.474**
Pasivos afectos al negocio asegurador	**17**	**79.834**	**75.129**	**70.807**
Provisiones	**23**	**6.535**	**3.195**	**3.624**
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo		806	580	521
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		3.452	1.398	1.710
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes		1.167	556	676
Compromisos y garantías concedidos		461	193	220
Restantes provisiones		649	468	497
Pasivos por impuestos		**2.337**	**1.231**	**1.296**
Pasivos por impuestos corrientes		189	222	238
Pasivos por impuestos diferidos	**25**	2.148	1.009	1.058
Otros pasivos	**20**	**2.115**	**1.995**	**2.162**
Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta		**17**	**14**	**71**
TOTAL PASIVO		**644.611**	**426.242**	**366.263**
Promemoria				
Pasivos subordinados				
Pasivos financieros a coste amortizado	**22**	10.255	6.222	5.461

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
FONDOS PROPIOS	**24**	37.013	27.118	26.247
Capital		8.061	5.981	5.981
Prima de emisión		15.268	12.033	12.033
Otros elementos de patrimonio neto		39	25	24
Ganancias acumuladas		9.781	8.719	7.795
Otras reservas		(1.343)	(1.009)	(1.281)
(-) Acciones propias		(19)	(12)	(10)
Resultado del ejercicio atribuido a los propietarios de la dominante		5.226	1.381	1.705
OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	**24**	(1.619)	(1.865)	(1.125)
Elementos que no se reclasificarán en resultados		(1.896)	(2.383)	(1.568)
Ganancias o (-) pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		(473)	(580)	(474)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		1	(70)	(83)
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		(1.424)	(1.733)	(1.011)
Ineficacia de las coberturas a valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		0	0	0
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento cubierto]		(12)	0	(58)
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global [instrumento cobertura]		12	0	58
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		277	518	443
Conversión en divisas		5	(24)	4
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]		(94)	73	(34)
Cambios en el valor razonable de los valores representativos de deuda medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global		337	521	486
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de inversiones en negocios conjuntos y asociadas		29	(52)	(13)
INTERESES MINORITARIOS (participaciones no dominantes)	**24**	31	25	29
Otras partidas		**31**	**25**	**29**
TOTAL PATRIMONIO NETO		**35.425**	**25.278**	**25.151**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		**680.036**	**451.520**	**391.414**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS

(Millones de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
Ingresos por intereses	28	7.892	6.764	7.055
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (1)		1.742	1.812	1.966
Activos financieros a coste amortizado (2)		5.500	4.700	4.972
Restantes ingresos por intereses		650	252	117
Gastos por intereses	29	(1.917)	(1.864)	(2.104)
MARGEN DE INTERESES		**5.975**	**4.900**	**4.951**
Ingresos por dividendos	30	192	147	163
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	16	425	307	425
Ingresos por comisiones	31	4.129	2.911	2.940
Gastos por comisiones	31	(424)	(335)	(342)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas	32	37	187	240
Activos financieros a coste amortizado		3	114	2
Restantes activos y pasivos financieros		34	73	238
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas	32	97	127	139
Otras ganancias o pérdidas		97	127	139
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas	32	(3)	(24)	(74)
Otras ganancias o pérdidas		(3)	(24)	(74)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas, netas	32	51	(3)	45
Diferencias de cambio, netas		39	(49)	(52)
Otros ingresos de explotación	33	551	649	655
Otros gastos de explotación	33	(1.445)	(1.005)	(1.041)
Ingresos de activos amparados por contratos de seguro o reaseguro	33	1.128	1.107	884
Gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro	33	(478)	(509)	(328)
MARGEN BRUTO		**10.274**	**8.410**	**8.605**
Gastos de administración		(7.354)	(4.039)	(5.204)
Gastos de personal	34	(5.588)	(2.841)	(3.956)
Otros gastos de administración	35	(1.766)	(1.198)	(1.248)
Amortización	18 y 19	(695)	(540)	(546)
Provisiones o reversión de provisiones	23	(418)	(221)	(186)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación	36	(897)	(1.943)	(425)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		0	(1)	0
Activos financieros a coste amortizado		(897)	(1.942)	(425)
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas	16	(19)	(316)	0
Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros	37	(158)	(112)	(106)
Activos tangibles		(62)	(110)	(80)
Activos intangibles		(58)	(14)	(25)
Otros		(38)	12	(1)
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas	16 y 38	295	27	55
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	7	4.300	0	0
Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)	39	(13)	334	(116)
GANANCIAS O PÉRDIDAS ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**5.315**	**1.600**	**2.077**
Gastos o ingresos por impuestos sobre los resultados de las actividades continuadas	25	(88)	(219)	(369)
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS		**5.227**	**1.381**	**1.708**
Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas		2	0	
RESULTADO DEL EJERCICIO		**5.229**	**1.381**	**1.708**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		3		3
Atribuible a los propietarios de la dominante		5.226	1.381	1.705

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

(1) También incluye los intereses de los activos financieros disponibles para la venta (NIC 39) vinculados al negocio asegurador.

(2) También incluye los intereses de los préstamos y partidas a cobrar (NIC 39) del negocio asegurador.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE A)
ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS

(Millones de euros)

	NOTA	2021	2020 *	2019 *
RESULTADO DEL EJERCICIO		**5.229**	**1.381**	**1.708**
OTRO RESULTADO GLOBAL		**246**	**(740)**	**(76)**
Elementos que no se reclasificarán en resultados		**486**	**(815)**	**(232)**
Ganancias o pérdidas actuariales en planes de pensiones de prestaciones definidas		106	(139)	(124)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		70	13	(8)
Cambios del valor razonable de los instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	13	307	(719)	(145)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas de instrumentos de patrimonio valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global		0	0	0
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en patrimonio [instrumento cubierto]		(12)	58	(58)
Cambios en el valor razonable de instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en patrimonio [instrumento cobertura]		12	(58)	58
Impuesto sobre las ganancias relativo a elementos que no se reclasificarán		3	30	45
Elementos que pueden reclasificarse en resultados		**(240)**	**75**	**156**
Conversión de divisas		29	(29)	2
Ganancias/(pérdidas) por cambio de divisas contabilizadas en el patrimonio neto		29	(29)	2
Coberturas de flujos de efectivo (parte eficaz)		(234)	146	(54)
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		(222)	130	9
Transferido a resultados		(12)	16	(63)
Instrumentos de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global		(241)	65	325
Ganancias/(pérdidas) de valor contabilizadas en el patrimonio neto		(200)	101	523
Transferido a resultados		(41)	(36)	(198)
Participación en otros ingresos y gastos reconocidos de las inversiones en negocios conjuntos y asociadas		80	(39)	41
Impuesto sobre las ganancias relativo a los elementos que pueden reclasificarse en resultados		126	(68)	(158)
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO		**5.475**	**641**	**1.632**
Atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)		3	0	3
Atribuible a los propietarios de la dominante		5.472	641	1.629

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS
(Millones de euros)

		PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									INTERESES MINORITARIOS	
		FONDOS PROPIOS										
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMO-NIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRAS PARTIDAS	TOTAL
SALDO A 31-12-2020		**5.981**	**12.033**	**25**	**8.719**	**(1.009)**	**(12)**	**1.381**		**(1.865)**		**25**	**25.278**
SALDO DE APERTURA A 01-01-2021		5.981	12.033	25	8.719	(1.009)	(12)	1.381		(1.865)		25	25.278
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								5.226		246		3	5.475
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO		2.080	3.235	14	1.062	(334)	(7)	(1.381)				3	4.672
Emisión de acciones ordinarias	7	2.080	3.235										5.315
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(216)							0	(216)
Compra de acciones propias	24						(15)						(15)
Venta o cancelación de acciones propias	24						8						8
Reclasificación de instrumentos financieros del pasivo al patrimonio neto				10									10
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.381			(1.381)					0
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				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**

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS (PARTE B)
ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS *

(Millones de euros)

		PATRIMONIO NETO ATRIBUIDO A LA ENTIDAD DOMINANTE									INTERESES MINORITARIOS	
		FONDOS PROPIOS										
	NOTA	CAPITAL	PRIMA DE EMISION	OTROS ELEMENTOS DEL PATRIMONIO NETO	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	MENOS: ACCIONES PROPIAS	RESULTADO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETA-RIOS DE LA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS A CUENTA	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRO RESULTADO GLOBAL ACUMULADO	OTRAS PARTIDAS	TOTAL
SALDO A 31-12-2018		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
SALDO DE APERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.705		(76)		3	1.632
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				5	495	224		(1.985)	419			(3)	(845)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)					(598)							(3)	(601)
Compra de acciones propias	24						(8)						(8)
Venta o cancelación de acciones propias	24						8						8
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.566			(1.985)	419				
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				5	(473)	224							(244)
SALDO A 31-12-2019		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
SALDO DE APERTURA A 01-01-2020		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO								1.381		(740)			641
OTRAS VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO				1	924	272	(2)	(1.705)				(4)	(514)
Dividendos (o remuneraciones a los socios)	6				(418)							(4)	(422)
Compra de acciones propias	24						(8)						(8)
Venta o cancelación de acciones propias	24						6						6
Transferencias entre componentes del patrimonio neto					1.705			(1.705)					
Otros aumentos/disminuciones del patrimonio neto				1	(363)	272							(90)
SALDO A 31-12-2020		**5.981**	**12.033**	**25**	**8.719**	**(1.009)**	**(12)**	**1.381**		**(1.865)**		**25**	**25.278**

(*) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS (MÉTODO INDIRECTO)

(Millones de euros)

	NOTA	2021	2020 **	2019 **
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN		38.628	37.562	(6.453)
Resultado del ejercicio *		5.229	1.381	1.708
Ajustes para obtener los flujos de efectivo de las actividades de explotación		(924)	3.062	4.495
Amortización		695	540	546
Otros ajustes		(1.619)	2.522	3.949
Aumento/(Disminución) neto de los activos de explotación		15.712	(24.832)	(8.780)
Activos financieros mantenidos para negociar		1.401	1.013	(1.743)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados		95	110	277
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		0	0	(1)
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		12.795	(1.488)	4.016
Activos financieros a coste amortizado		4.670	(25.193)	(5.879)
Otros activos de explotación		(3.249)	726	(5.450)
Aumento/(Disminución) neto de los pasivos de explotación		19.462	58.101	(3.787)
Pasivos financieros mantenidos para negociar		(912)	(1.914)	1.333
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados		0	0	1
Pasivos financieros a coste amortizado		18.934	59.369	(4.687)
Otros pasivos de explotación		1.440	646	(434)
Cobros/(Pagos) por impuesto sobre las ganancias		(851)	(150)	(89)
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		13.888	484	(117)
Pagos:		(1.266)	(776)	(822)
Activos tangibles		(358)	(403)	(525)
Activos intangibles		(320)	(287)	(232)
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		(49)	0	(5)
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		(539)	(86)	(60)
Cobros:		15.154	1.260	705
Activos tangibles		311	228	340
Activos intangibles		1	0	8
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas		208	644	9
Entidades dependientes y otras unidades de negocio		277	0	0
Activos no corrientes y pasivos que se han clasificado como mantenidos para la venta		2.266	388	348
Otros cobros relacionados con actividades de inversión	7	12.091	0	0
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		88	(1.540)	2.521
Pagos:		(4.438)	(5.277)	(2.869)
Dividendos	6	(216)	(418)	(602)
Pasivos subordinados		(665)	0	0
Adquisición de instrumentos de patrimonio propio		(15)	(8)	(8)
Otros pagos relacionados con actividades de financiación		(3.542)	(4.851)	(2.259)
Cobros:		4.526	3.737	5.390
Pasivos subordinados	22	1.750	746	0
Enajenación de instrumentos de patrimonio propio		8	6	8
Otros cobros relacionados con actividades de financiación		2.768	2.985	5.382
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO		1	(5)	1
E) AUMENTO/(DISMINUCIÓN) NETO DEL EFECTIVO Y EQUIVALENTES (A+B+C+D)		52.605	36.501	(4.048)
F) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL EJERCICIO		51.611	15.110	19.158
G) EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO (E+F)		104.216	51.611	15.110
Efectivo		3.044	2.339	2.700
Saldos equivalentes al efectivo en bancos centrales		99.574	48.535	11.836
Otros activos financieros		1.598	737	574
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL FINAL DEL EJERCICIO		**104.216**	**51.611**	**15.110**
(*) Del que: Intereses percibidos		8.124	7.413	7.080
Del que: Intereses pagados		2.637	2.123	1.951
Del que: Dividendos percibidos		431	532	578

(**) Se presenta única y exclusivamente a efectos comparativos (véase Nota 1).

NOTAS DE LA MEMORIA CONSOLIDADA DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

De acuerdo con la normativa vigente sobre el contenido de las cuentas anuales consolidadas, esta Memoria completa, amplía y comenta el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo, y forma con ellos una unidad, con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2021, como también de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo, que se han producido en el ejercicio anual finalizado en esa fecha.

Índice de notas explicativas **Página**

1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información 12
2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados 20
3. Gestión del riesgo 54
4. Gestión de la solvencia 137
5. Distribución de resultados 140
6. Retribución al accionista y beneficios por acción 141
7. Combinaciones de negocios, adquisición y venta de participaciones en el capital de entidades dependientes 142
8. Información por segmentos de negocio 146
9. Retribuciones del «personal clave de la dirección» 149
10. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista 155
11. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar 156
12. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados 158
13. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global 159
14. Activos financieros a coste amortizado 162
15. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo) 166
16. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas 171
17. Activos y pasivos del negocio asegurador 176
18. Activos tangibles 181
19. Activos intangibles 183
20. Otros activos y pasivos 186
21. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta 188
22. Pasivos financieros 189
23. Provisiones 195
24. Patrimonio neto 207
25. Situación fiscal 210
26. Garantías y compromisos contingentes concedidos 214
27. Otra información significativa 215
28. Ingresos por intereses 220
29. Gastos por intereses 221
30. Ingresos por dividendos 222
31. Comisiones 223

32. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros 224
33. Otros Ingresos y otros gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos afectos al negocio asegurador o reaseguros 225
34. Gastos de personal 226
35. Otros gastos de administración 227
36. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados 230
37. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros 231
38. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros 232
39. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas 233
40. Información sobre el valor razonable 234
41. Transacciones con partes vinculadas 244
42. Otros requerimientos de información 251
43. Estados de flujos de efectivo 253
Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank 254
Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank 257
Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank 258
Anexo 4 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2021 261
Anexo 5 – Informe bancario anual 262

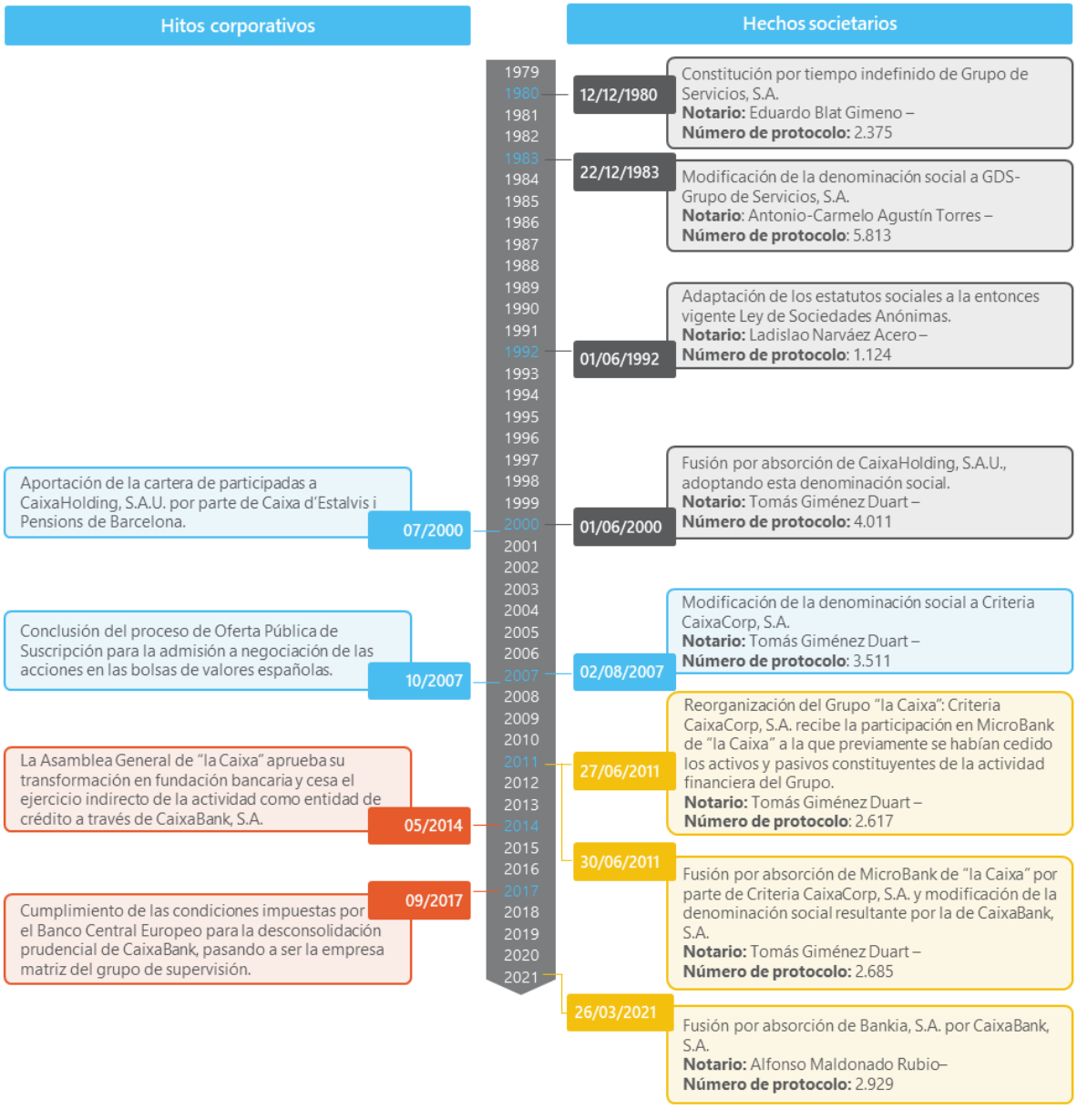
1. Naturaleza de la Entidad, bases de presentación y otra información

1.1. Naturaleza de la Entidad

CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank –por su denominación comercial– o la Entidad) es una sociedad anónima de nacionalidad española inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, Tomo 10370, Folio 1, Hoja V-178351, y en el Registro Administrativo Especial del Banco de España con el número 2100. El identificador de Entidad Jurídica (LEI) de CaixaBank y su NIF son 7CUNS533WID6K7DGFI87 y A08663619, respectivamente.

Desde el 1 de julio de 2011, las acciones de CaixaBank se encuentran admitidas a negociación en las Bolsas de Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao, y en su mercado continuo. El domicilio social y fiscal de CaixaBank está en la calle Pintor Sorolla, 2-4 de Valencia (España). Los teléfonos de contacto del servicio de atención al accionista son 902 11 05 82 / +34 935 82 98 03 y el teléfono de atención a inversores institucionales y analistas es el +34 934 11 75 03.

Los hitos societarios más relevantes de la Entidad durante su periodo de actividad son los siguientes:



El objeto social de CaixaBank, recogido en el Artículo 2 de los Estatutos, consiste principalmente en: i) la realización de toda clase de actividades, operaciones, actos, contratos y servicios propios del negocio de banca en general, incluida la prestación de servicios de inversión y servicios auxiliares, y la realización de actividades de agencia de seguros; ii) la recepción de fondos del público en forma de depósito irregular o en otras análogas, para su aplicación por cuenta propia a operaciones activas de crédito y de microcrédito, y a otras inversiones, prestando a la clientela servicios de giro, transferencia, custodia, mediación y otros; y iii) la adquisición, tenencia, disfrute y enajenación de toda clase de títulos valores y la formulación de oferta pública de adquisición y venta de valores, así como de toda clase de participaciones en cualquier sociedad o empresa.

CaixaBank S.A. y sus sociedades dependientes integran el Grupo CaixaBank (en adelante, Grupo CaixaBank o el Grupo).

CaixaBank S.A. es la empresa matriz del conglomerado financiero integrado por las entidades del Grupo que tienen la condición de reguladas, clasificándose CaixaBank como entidad supervisada significativa, formando CaixaBank, junto con las entidades de crédito de su Grupo, un grupo supervisado significativo del que CaixaBank es la entidad al máximo nivel de consolidación prudencial.

Como entidad bancaria cotizada, se encuentra sujeta a la supervisión del Banco Central Europeo y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), si bien las entidades del Grupo se encuentran sujetas a supervisión de organismos complementarios y sectoriales.

Al ser CaixaBank una sociedad mercantil de España, que tiene forma jurídica de sociedad anónima, se rige por el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y normativa de desarrollo. Adicionalmente, al ser una entidad cotizada, también se rige por el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre y normativa de desarrollo.

La página web corporativa de Caixabank es www.caixabank.com.

1.2. Bases de presentación

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo han sido formuladas por los Administradores de acuerdo al marco normativo de información financiera aplicable al Grupo a 31 de diciembre de 2021, que es el establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (en adelante, NIIF-UE). En su preparación se ha tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 27 de noviembre, que constituye la adaptación de las NIIF-UE al sector de las entidades de crédito españolas, así como sus posteriores modificaciones en vigor al cierre del ejercicio.

Las cuentas anuales se han preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por las entidades integradas en el Grupo, y se presentan de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación y en particular, los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados del Grupo y de los flujos de efectivo habidos durante el correspondiente ejercicio. Las cuentas anuales adjuntas incluyen ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objeto homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank.

Las cifras se presentan en millones de euros a no ser que se indique otra unidad monetaria alternativa. Determinada información financiera de esta memoria ha sido redondeada y, consecuentemente, las cifras mostradas como totales en este documento pueden variar ligeramente de la operación aritmética exacta de las cifras que le preceden. Asimismo, a la hora de determinar la información que debe revelarse en esta memoria, se ha tenido en cuenta su importancia relativa en relación con el periodo contable anual.

Normas e interpretaciones emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB) que han entrado en vigor en el ejercicio

En 2021 ha entrado en vigor la siguiente normativa contable:

NORMAS E INTERPRETACIONES QUE HAN ENTRADO EN VIGOR EN 2021

NORMAS E INTERPRETACIONES	TÍTULO	FECHA DE APLICACIÓN
Modificación de la NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 y NIIF 4 *	Reforma de los índices de tipos de interés (fase 2)	1 de enero de 2021
Modificación de la NIIF 4	Extensión de la exención temporal de la aplicación de la NIIF 9	1 de enero de 2021
Modificación de la NIIF 16 *	Reducciones del alquiler relacionadas con el COVID-19 más allá del 30 de junio de 2021	1 de abril de 2021

(*) No han tenido impacto significativo en el Grupo.

Modificación de la NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 y NIIF 4 (fase 2)

Las autoridades reguladoras financieras a nivel mundial han promovido durante los últimos años el paulatino abandono de los IBORs y su reemplazo por nuevos índices libres de riesgo, lo que ha llevado a la necesidad de una transición de los antiguos LIBORs a los nuevos índices recomendados por los grupos de trabajo establecidos en las diferentes jurisdicciones.

Dicha transición se ha acelerado con la comunicación del cese de algunos índices LIBOR a inicios de 2022. Es por ello, que los participantes de mercado han de empezar a utilizar nuevos índices libres de riesgo y remediar aquellos contratos que quedaran afectados por el cese de publicación del índice.

Desde los primeros pronunciamientos de los reguladores, el Grupo ha adoptado una posición activa tanto a nivel externo, participando en el grupo de Trabajo de los Risk Free Rates (RFR) para la zona Euro, como a nivel interno, donde ha establecido un proyecto de transición de índices dotado de una robusta estructura de gobierno para atender las necesidades regulatorias, financieras, comerciales y técnicas derivadas de la transición de índices.

Asimismo, el Grupo ha creado un grupo de trabajo interno para gestionar los diferentes riesgos a los que está expuesto el Grupo como consecuencia de dicha transición: riesgo de litigio sobre contratos referenciados a tasas que van a desaparecer, riesgos operacionales derivados de la necesidad de cambios tecnológicos, de procesos y controles operativos, riesgos legales en la remediación de contratos existentes, riesgos financieros y contables por la utilización y cambio a nuevos índices así como riesgos reputacionales de conducta.

El Grupo tiene una elevada exposición al índice Euribor que no se ve afectado por la transición en tanto que este índice, tras una reforma de su metodología, ha recibido el respaldo de los supervisores y reguladores y cumple plenamente con la regulación de índices. El Grupo utiliza el Euribor en hipotecas, préstamos, depósitos y emisiones de deuda, así como en una gran variedad de instrumentos derivados. No obstante, tanto el grupo de trabajo de la zona euro como las autoridades europeas recomiendan que todos los contratos referenciados a Euribor incluyan cláusulas de sustitución en caso de un eventual cese futuro del Euribor que se basen en los nuevos índices RFR para el Euro, esto es, en estructuras temporales del €STR.

Respecto al EONIA, básicamente se ha utilizado en contratos de cuentas corrientes, actualmente ya transitados a €STR y en derivados liquidados a través de Cámaras de Compensación Central (CCPs) que han migrado a €STR en octubre de 2021. El resto de contratos referenciados al EONIA son aquellos que hacen referencia a la remuneración de colaterales en contratos marco de derivados que ya se están migrando.

Por último, en cuanto a los índices LIBOR, la exposición en el Grupo se puede considerar no material, siendo el LIBOR USD el más representativo en términos de exposición.

El IASB ha completado su respuesta a la reforma global de las tasas de interés de referencia (IBORs) con una serie de modificaciones a la NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 y NIIF 4 - la denominada fase 2 - que complementan las emitidas en 2019.

Estas modificaciones se centran en los casos en los que una entidad reemplaza la tasa de interés de referencia anterior por una tasa de referencia alternativa y en los efectos del cambio en los estados financieros. En concreto:

- Cambios en los flujos de efectivo contractuales: una entidad no tendrá que dar de baja en cuentas o ajustar el valor en libros de los instrumentos financieros por cambios requeridos por la reforma adoptada, sino que actualizará la tasa de interés efectiva para reflejar el cambio a la tasa de referencia alternativa;
- Contabilidad de coberturas: una entidad no tendrá que discontinuar su contabilidad de coberturas simplemente por el hecho de realizar cambios requeridos por la reforma si la cobertura cumple con otros criterios de contabilidad de coberturas; y
- Desgloses: la entidad deberá divulgar información sobre los nuevos riesgos que surjan de la reforma y cómo gestiona la transición a tasas de referencia alternativas.

El 5 de marzo de 2021 la Financial Conduct Authority (FCA) anunció el cese del LIBOR con fecha 31 de diciembre 2021 para determinados plazos y divisas y, en el caso de los plazos a un día ("overnight") y 12 meses del LIBOR USD el cese será el 30 de junio 2023. Como resultado de este anuncio ISDA comunicó que constituye un "*index cessation event*" bajo su protocolo y suplementos específicos emitidos que tratan el reemplazo de los IBOR, y consecuentemente Bloomberg ha fijado y publicado los ajustes de *fallback spread* oficiales. Está previsto que en junio de 2023 se dejen de publicar los diferentes índices LIBOR, momento en el que se espera

aplicar las medidas de ayuda aprobadas en estas enmiendas que son efectivas desde el 1 de enero de 2021, ya que hasta entonces se continúan considerando como representativos.

Por otro lado, y en referencia al cambio de metodología del EURIBOR, las enmiendas han sido aplicadas desde 1 de enero 2021 sin impactos significativos. A partir del 15 de abril de 2021 el Banco Central Europeo ha empezado a publicar el ESTER (tasa a corto plazo en euros) en su forma de tipo medio compuesto para plazos de 1 semana, y 1, 3, 6 y 12 meses.

- **Modificación de la NIIF 4**

Para las operaciones de seguro, las compañías aseguradoras del Grupo se han acogido a la renovación de la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, en virtud de la aplicación del Reglamento (UE) 2020/2097 por lo que dicha norma no resulta todavía vigente al negocio de seguros. Esta regulación permite el diferimiento hasta el 1 de enero de 2023 de la aplicación de la NIIF 9 para las aseguradoras que forman parte de un conglomerado financiero según se definen en el artículo 2, apartado 14, de la Directiva 2002/87/CE, opción a la que se acogió el Grupo CaixaBank para las inversiones financieras de las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensões) desde el 1 de enero de 2018 al cumplir las condiciones establecidas por el artículo 2 del Reglamento (UE) 2017/1988. Por lo que respecta a Bankia Vida, desde la fecha de toma de control de la compañía (véase Nota 7) también se está aplicando la exención temporal de aplicación de la NIIF 9.

- **Modificación de la NIIF 16**

El IASB emitió en febrero 2021 *Reducciones del Alquiler Relacionadas con la COVID-19* que modifica las ayudas en la aplicación de NIIF 16 *Arrendamientos* que habían sido previamente emitidas en mayo de 2020. La modificación de 2020 permitió a los arrendatarios, como solución práctica, no evaluar si las reducciones del alquiler concretas que ocurren como una consecuencia directa de la pandemia COVID-19 son modificaciones del arrendamiento y, en su lugar, contabilizar dichas reducciones del alquiler como si no fueran modificaciones del arrendamiento.

El IASB propone ampliar el plazo temporal para poder aplicar la solución práctica, de forma que se aplique a reducciones de alquileres para los que cualquier disminución de los pagos por arrendamiento afecta solo los pagos originalmente debidos hasta el 30 de junio de 2022, siempre que se cumplan el resto de las condiciones para la aplicación de la solución práctica.

El Grupo no ha identificado contratos relevantes que puedan estar dentro del alcance de esta modificación, por lo que no existirán impactos significativos a nivel patrimonial o en la presentación de los estados financieros derivada de la misma.

Normas e interpretaciones emitidas por el IASB no vigentes

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, las normas más significativas que habían sido publicadas por el IASB pero que todavía no han entrado en vigor, bien porque su fecha de efectividad es posterior a la fecha de las cuentas anuales consolidadas, o bien porque todavía no han sido aprobadas por la Unión Europea, son las siguientes:

NORMAS E INTERPRETACIONES EMITIDAS POR EL IASB NO VIGENTES

NORMAS E INTERPRETACIONES	TÍTULO	APLICACIÓN OBLIGATORIA PARA EJERCICIOS INICIADOS A PARTIR DE:
NIIF 17	Contratos de seguro	1 de enero de 2023
Modificación de la NIIF 17	Aplicación inicial de la NIIF 17 y NIIF 9 - información comparativa	1 de enero de 2023

NIIF 17 "Contratos de seguro"

Con fecha 23 de noviembre de 2021 se ha publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el endoso de la Norma. Éste contempla una excepción respecto a la NIIF en lo relativo a aplicar el requisito de cohortes anuales para algunos tipos de contratos como son los gestionados a través de generaciones diferentes de contratos que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 77 ter de la Directiva 2009/138/CE y hayan sido aprobados por las autoridades de supervisión a efectos de la aplicación del ajuste por casamiento.

Por otro lado, con fecha 9 de diciembre 2021 el IASB ha emitido una enmienda a la NIIF 17 sobre la información comparativa en la aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 con el objetivo de ayudar a las entidades a evitar desajustes contables temporales entre activos financieros y pasivos de contratos de seguro, y, por lo tanto, mejorar la información comparativa para usuarios de los estados financieros. Esta modificación permite a las compañías presentar información comparativa de activos financieros en la aplicación inicial de la NIIF 17 y la NIIF 9 en base a la clasificación esperada según la NIIF 9, como si se hubieran aplicado los requisitos de clasificación y medición de la NIIF 9 en esos activos financieros. Esta presentación solo puede aplicarse en los periodos comparativos que hayan sido reexpresados para la NIIF 17. Esta enmienda se encuentra actualmente en proceso de endoso a nivel europeo, no finalizado todavía.

Tal y como se detalla en la nota 2.21 para las operaciones de seguro, las compañías aseguradoras del Grupo se han acogido a la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, por lo que dicha norma no resulta todavía vigente al negocio de seguros en virtud de la aplicación del Reglamento UE 2017/1988. Esta regulación permite el diferimiento de la aplicación de la NIIF 9 para las aseguradoras que forman parte de un conglomerado financiero según se definen en el artículo 2, apartado 14, de la Directiva 2002/87/CE, opción a la que se acogió Grupo para las inversiones financieras de las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa y BPI Vida y Pensões) desde el 1 de enero de 2018 al cumplir las condiciones establecidas por el artículo 2 del Reglamento UE 2017/1988. Por lo que respecta a Bankia Vida, desde la fecha de toma de control de la compañía (véase Nota 7) también se está aplicando la exención temporal de aplicación de la NIIF 9.

El Grupo continúa con los trabajos intensivos de implementación de esta norma, de acuerdo con el plan ya aprobado en el ejercicio 2018 y que fue objeto de actualización en los ejercicios 2019 y 2020; en particular, los trabajos actualmente se centran en la finalización de la modelización, estimación de impactos financieros, así como ejecución de *dry runs* y cálculos paralelos. No se esperan cambios relevantes en el plan del proyecto durante el ejercicio 2022.

Respecto a los principios para el reconocimiento, medición, presentación e información a revelar de los contratos de seguro que utilizará el Grupo mencionar que:

- En base a los análisis realizados, no se esperan cambios en el alcance de la Norma al considerarse que los productos continúan cumpliendo la definición de contrato de seguro.
- El nivel de agrupación de los contratos de seguro tomará como referencia los grupos de productos que actualmente se utilizan para los análisis de Solvencia II.
- Con carácter general, el Grupo utilizará el modelo general en la medición de grupos de contratos de seguros, reservando el enfoque de asignación de la prima principalmente para los contratos temporales anuales renovables, y la variación del modelo general para los contratos de seguro con componentes de participación directa principalmente en los contratos de Unit Linked.
- Para los productos gestionados bajo cash flow matching, se espera utilizar tasas de descuento para ajustar las estimaciones de los flujos de efectivo futuros alineadas con las tasas de los activos financieros subyacentes utilizados en su gestión. Asimismo, se espera utilizar un patrón de reconocimiento del margen del servicio contractual similar al utilizado actualmente para registrar el margen de los productos en la cuenta de resultados.

En cuanto a los impactos que se derivaran de la entrada en vigor de esta Norma el 1 de enero de 2023, aunque todavía se está trabajando en su detalle, se espera que se produzcan algunos cambios de clasificación y presentación por epígrafes en la cuenta de resultados, cuyo formato deberá ser revisado, pero sin que éstos tengan un impacto material ni en la rentabilidad ni en la capacidad de pagar dividendos. Asimismo, a efectos de ratios de capital o del valor tangible en libros los impactos de primera aplicación se espera que sean asumibles.

1.3. Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo del ejercicio 2021 han sido formuladas por el Consejo de Administración en la reunión celebrada el 17 de febrero de 2022 y están pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas, si bien se espera que sean aprobadas sin modificaciones. Las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2020 fueron aprobadas por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021.

Estas cuentas anuales consolidadas se han preparado sobre la base de empresa en funcionamiento en base a la Solvencia (véase Nota 4) y la liquidez (véase Nota 3.3.3.) del Grupo. En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas por el Consejo de Administración para cuantificar algunos activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles (Nota 2.15 y 19).
- El plazo de los contratos de arrendamiento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento (Nota 2.18).
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio (Nota 7).
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de *default*; y iii) la incorporación de información *forward-looking* (Nota 2.7 y 3.4.1.).
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas (Nota 16).
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas (Nota 16).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro (Nota 17).
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles (Notas 18 y 19).
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Nota 21).
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo (Nota 23).
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales (Nota 23).
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad (Nota 25).
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros (Nota 40).

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, considerando las incertidumbres existentes en la fecha derivadas del impacto de la COVID-19 en el entorno económico actual, si bien es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas en el futuro, que, conforme a la normativa aplicable, se haría de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en la correspondiente cuenta de pérdidas y ganancias.

1.4. Comparación de la información y variaciones del perímetro de consolidación

Las cifras correspondientes al ejercicio anual de 2020 y 2019, incluidas en las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2021, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. En algunos casos, para facilitar la comparabilidad, la información comparativa se presenta de forma resumida, disponiendo de la información completa en las cuentas anuales de 2020 y 2019.

Se ha modificado la cifra comparativa de 2020 y 2019 correspondiente a la promemoria de activo «Instrumentos financieros prestados o entregados como garantía con derecho de venta o pignoración – Activos financieros a coste amortizado» ya que se estaban incluyendo las cédulas hipotecarias. Esta modificación no tiene ningún impacto patrimonial.

Asimismo, se ha modificado la cifra comparativa de 2020 y 2019 correspondiente a la clasificación de los importes acumulados de los ajustes de coberturas de valor razonable de las partidas cubiertas periodificadas hasta el vencimiento de las mismas (cuya cobertura se canceló anticipadamente) del epígrafe del activo de balance «Otros activos – Resto de los otros activos» a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de tipo de interés», por importe de 1.017 y 781 millones de euros, respectivamente. Esta modificación no tiene ningún impacto patrimonial.

Con fecha 23 de marzo de 2021 se produjo la toma de control de Bankia, SA. Los estados financieros a 31 de diciembre de 2021 incluyen el registro de esta combinación de negocios. En la Nota 7 se detallan los saldos de balance integrados en la combinación de negocios, así como la diferencia negativa de consolidación resultante de la operación.

1.5. Estacionalidad de las transacciones

La naturaleza de las operaciones más significativas llevadas a cabo por el Grupo, no tienen un carácter cíclico o estacional relevante dentro de un mismo ejercicio.

1.6. Participaciones en el capital de entidades de crédito

El Grupo no mantiene al cierre del ejercicio ninguna participación directa igual o superior al 5% del capital o de los derechos de voto en entidades de crédito distintas de las participaciones en sociedades dependientes y asociadas que se detallan en los Anexos 1 y 3.

1.7. Coeficiente de reservas

En el presente ejercicio se han cumplido los mínimos exigidos por la normativa aplicable para este coeficiente.

1.8. Información relevante relativa a COVID-19

En 2021, en el marco de la pandemia, se han actualizado los inputs de los escenarios macroeconómicos utilizados en la estimación de la pérdida esperada por riesgo de crédito (véase Nota 3.4.1). Dado que en las previsiones macroeconómicas aún existen incertidumbres sobre su evolución en el entorno del potencial final de la pandemia, los escenarios considerados y las ponderaciones aplicadas para el cálculo de provisiones con el enfoque prospectivo requerido por NIIF 9 no se han visto alterados en 2021, respecto al cierre de 2020.

Esta actualización ha supuesto mantener, sobre la base de los modelos de provisiones existentes y un enfoque prudente, un ajuste contable (*Post Model Adjustment*) en la Entidad por importe de 1.395 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 en forma de fondo colectivo.

1.9. Operaciones significativas

Combinación de negocios con Bankia

Con fecha 23 de marzo de 2021 se ha producido la combinación de negocios con Bankia (véase Nota 7). El Grupo ha registrado un resultado positivo equivalente a la diferencia negativa de consolidación por 4.300 millones de euros en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias (antes y después de impuestos).

Asociado a la fusión, y adicional a los acuerdos del proceso de reestructuración que se detallan en el siguiente capítulo, se han registrado 234 millones de euros de gastos de integración en el epígrafe «Gastos de administración – Otros gastos de administración» (véase Nota 35), 93 millones de euros correspondientes a una provisión para cubrir saneamientos de activos esencialmente derivados del plan previsto de restructuración de la red comercial en el epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» (véase Nota 23) y 105 millones de euros por el saneamiento y deterioro de otros activos y por compromisos ya asumidos con proveedores en el marco de la integración con Bankia, registrados en «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros» (véase Nota 37).

Como consecuencia de la combinación de negocios, BFA Tenedora de Acciones, SAU (participada en un 100% por el FROB, Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria) participa en un 16,12% en CaixaBank.

Acuerdo para el proceso de restructuración

Adicionalmente, con fecha 1 de julio de 2021 se ha alcanzado un acuerdo con los representantes de los trabajadores para la ejecución del proceso de restructuración de la entidad resultante de la combinación de negocios con Bankia que afecta a 6.452 empleados, así como otras modificaciones de condiciones del marco laboral vigente, en especial aquellas que afectan a compromisos sociales y con un coste bruto de 1.884 millones de euros, que ha sido registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias (véase Nota 23).

A 1 de enero de 2022 ya han salido 3.922 personas con el Plan de Reestructuración (entorno al 60% de las salidas previstas), las cuáles se prevén completar de forma mayoritaria en el segundo trimestre de 2022.

1.10. Hechos posteriores

A continuación, se detallan las operaciones, adicionales a las indicadas en el resto de notas, que han tenido lugar entre el cierre y la formulación.

Acuerdo con Mutua Madrileña

En enero de 2022, CaixaBank ha alcanzado un acuerdo con Mutua Madrileña y SegurCaixa Adeslas para el pago de una contraprestación de 650 millones de euros por el incremento de red de Bankia en el actual acuerdo de distribución. El ingreso se devengará en un periodo de 10 años en línea con la periodificación del gasto de parte de la indemnización por ruptura de los acuerdos de no vida con Mapfre (véase Nota 20).

Valores representativos de deuda emitidos

Emisión de deuda senior preferente

Con fecha 13 de enero de 2022, CaixaBank ha realizado una emisión de deuda senior preferente por importe de 1.000 millones de euros con vencimiento a 6 años y con una rentabilidad del 0,673 %, equivalente a *midswap* + 62 puntos básicos.

Amortización anticipada deuda subordinada

Con fecha 1 de febrero de 2022, CaixaBank ha comunicado la amortización anticipada de la emisión de deuda subordinada, emitida el 15 de marzo de 2017 y con vencimiento el 15 de marzo de 2027, por importe nominal de 500 millones de euros, una vez obtenida la autorización el BCE y según lo previsto en sus términos y condiciones. Esta emisión computaba como Tier 2 de CaixaBank y del Grupo.

2. Principios y políticas contables y criterios de valoración aplicados

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2021 se han aplicado los siguientes principios y políticas contables y criterios de valoración:

2.1. Combinaciones de negocio y principios de consolidación

Las cuentas anuales consolidadas comprenden, además de los datos correspondientes a la sociedad dominante, la información correspondiente a las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas. El procedimiento de integración de los elementos patrimoniales de dichas sociedades se realiza en función del tipo de control o influencia que se ejerce sobre las mismas.

Entidades dependientes

El Grupo considera entidades dependientes aquéllas sobre las que se tiene capacidad para ejercer control. Esta capacidad de control se manifiesta cuando:

- se dispone del poder para dirigir sus actividades relevantes, esto es, las que afectan de manera significativa a su rendimiento, por disposición legal, estatutaria o acuerdo;
- se tiene capacidad presente, es decir, práctica, de ejercer los derechos para usar aquel poder con objeto de influir en su rendimiento;
- y debido a su involucración, se está expuesto o se tiene derecho a rendimientos variables de la entidad participada.

Generalmente, los derechos de voto proporcionan el poder para dirigir las actividades relevantes de una entidad participada. Para su cómputo se tienen en cuenta todos los derechos de voto, directos e indirectos, incluidos los potenciales como por ejemplo opciones de compra adquiridas sobre instrumentos de capital de la participada. En determinadas situaciones, se puede ostentar el poder para dirigir las actividades sin disponer de la mayoría de los derechos de voto.

En estos casos se valora si de forma unilateral se tiene la capacidad práctica para dirigir sus actividades relevantes (financieras, operativas o las relacionadas con el nombramiento y la remuneración de los órganos de dirección, entre otras).

Las entidades dependientes se consolidan, sin excepciones por razones de su actividad, mediante el método de integración global, que consiste en la agregación de los activos, pasivos y patrimonio neto, ingresos y gastos, de naturaleza similar, que figuran en sus cuentas anuales individuales. El valor en libros de las participaciones, directas e indirectas, en el capital de las entidades dependientes se elimina con la fracción del patrimonio neto de las entidades dependientes que aquéllas representan. El resto de los saldos y transacciones entre las sociedades consolidadas se eliminan en el proceso de consolidación.

La participación de terceros en el patrimonio y los resultados del ejercicio se presenta en el capítulo «Intereses minoritarios (participaciones no dominantes)» del balance y en «Resultado atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes)» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Por lo que respecta a la consolidación de resultados de las entidades dependientes adquiridas en el ejercicio se realiza por el importe del resultado generado desde la fecha de adquisición. Análogamente, los resultados de las entidades dependientes que dejan de serlo en el ejercicio se consolidan por el importe del resultado generado desde el inicio del ejercicio hasta la fecha que se pierde el control.

Las adquisiciones y enajenaciones cuando no implican un cambio de control en la entidad participada se registran como operaciones patrimoniales, no reconociendo pérdida ni ganancia alguna en la cuenta de pérdidas y ganancias. La diferencia entre la contraprestación entregada o recibida y la disminución o aumento de los intereses minoritarios, respectivamente, se reconoce en reservas.

La NIIF 10 establece que cuando se produce la pérdida de control de una entidad dependiente, los activos, pasivos, intereses minoritarios y otras partidas que pudieran estar reconocidas en ajustes por valoración se tienen que dar de baja del balance y se tiene que registrar el valor razonable de la contraprestación recibida así como de cualquier inversión remanente. La diferencia entre ambos valores se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Referente a las aportaciones no monetarias a entidades controladas conjuntamente, el IASB ha reconocido la existencia de un conflicto normativo entre la NIC 27, que establece que en caso de pérdida de control la participación remanente se valore a su valor razonable registrando en la cuenta de pérdidas y ganancias el resultado completo de la operación, y el párrafo 48 de la NIC 31 junto

con la interpretación SIC 13, que, para transacciones bajo su alcance, únicamente permite reconocer la parte del resultado atribuible a la participación poseída por el resto de participantes en la entidad controlada conjuntamente. El Grupo ha optado por aplicar de forma consistente a las transacciones bajo el alcance de dichas normas lo establecido por la NIC 27.

El Anexo 1 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Negocios conjuntos

El Grupo considera negocios conjuntos a las entidades sobre las que se tienen acuerdos contractuales de control conjunto, en virtud de los cuales las decisiones sobre las actividades relevantes se toman de forma unánime por las entidades que comparten el control teniendo derecho a sus activos netos.

Las participaciones en negocios conjuntos se valoran por aplicación del método de la participación, es decir, por la fracción del neto patrimonial que representa la participación de cada entidad en su capital una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales.

El Anexo 2 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Entidades asociadas

Las entidades asociadas son aquellas sobre las cuales el Grupo, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos. La influencia significativa se hace patente, en la mayoría de los casos, mediante una participación igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada. Si los derechos de voto son inferiores al 20%, la influencia significativa se evidenciará si se produce alguna de las circunstancias señaladas en la NIC 28. Entre ellas se encuentra el hecho de contar con representación en el consejo de administración, participar en los procesos de fijación de políticas de la participada, la existencia de transacciones de importancia relativa entre la entidad y la participada, el intercambio de personal directivo o el suministro de información técnica esencial.

Excepcionalmente, no tienen la consideración de entidades asociadas aquellas entidades en las que se mantienen derechos de voto en la entidad participada superiores al 20%, pero en las que se puede demostrar claramente que tal influencia no existe, y por tanto, el Grupo carece del poder de intervenir en las políticas financieras y operativas. En base a estos criterios, al cierre del ejercicio, el Grupo mantiene diversas inversiones, de importes poco significativos, con participaciones entre el 20% y el 50% clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global».

Las participaciones en asociadas se valoran por aplicación del método de la participación, es decir, por la fracción del neto patrimonial que representa la participación de cada entidad en su capital una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones con una entidad asociada, los resultados correspondientes se eliminan en el porcentaje de participación del Grupo en su capital.

La amortización de los activos intangibles de vida útil definida identificados como consecuencia de la elaboración de un *Purchase price allocation* ("PPA") para la asignación del precio de adquisición pagado se efectúa con cargo al capítulo «Resultados de entidades valoradas por el método de la participación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

El Grupo no ha utilizado estados financieros de entidades para las cuales se aplica el método de la participación, que se refieran a una fecha diferente de la de la sociedad dominante del Grupo.

El Anexo 3 de esta Memoria facilita información relevante sobre estas entidades. La información corresponde a los últimos datos disponibles reales o estimados en el momento de redactar esta Memoria.

Entidades estructuradas

Una entidad estructurada es aquella que ha sido diseñada de modo que los derechos de voto y otros derechos similares no sean el factor primordial a la hora de decidir su control, por ejemplo, en el caso en que los derechos de voto se refieran sólo a tareas administrativas y las actividades relevantes se gestionen a través de acuerdos contractuales. En todo caso, el Grupo utiliza también el porcentaje de derechos de voto como indicador a efectos de valorar la existencia de control en entidades de esta naturaleza.

En aquellos casos en los que el Grupo constituye entidades, o participa de ellas, con el objeto de permitir el acceso a los clientes a determinadas inversiones o para transmitir a terceros algunos riesgos, se analiza si existe control sobre la entidad participada y, por tanto, si ésta debe ser o no objeto de consolidación.

- Entidades estructuradas consolidables:

  Con el objeto de determinar si sobre una entidad estructurada existe control, y por tanto se debe consolidar en el Grupo, se analizan los derechos contractuales existentes distintos de los derechos de voto. Para ello, se considera el diseño y propósito de cada entidad, así como, entre otros, la evidencia de la capacidad para dirigir actividades relevantes, posible existencia de relaciones especiales o la capacidad para influir en el importe de los rendimientos a los que se encuentra expuesto.

  En el caso de los fondos de titulización, el Grupo tiene una exposición alta a los rendimientos variables existentes y mantiene el poder de decisión sobre la entidad, bien de forma directa o a través de un agente. La información relativa a dichos fondos, los apoyos financieros otorgados a los vehículos y su motivación figuran detallados en la Nota 27.2.

  Al cierre del ejercicio no existen acuerdos de apoyo financiero significativos adicionales a otro tipo de entidades estructuradas consolidadas que las descritas anteriormente.

- Entidades estructuradas no consolidables:

  El Grupo constituye vehículos con el objeto de permitir el acceso a sus clientes a determinadas inversiones o para la transmisión de riesgos u otros fines. Dado que sobre dichos vehículos el Grupo no mantiene el control ni cumple los criterios para su consolidación conforme se definen en la NIIF 10, no se consolidan.

Al cierre del ejercicio, el Grupo no tiene intereses ni ha concedido apoyo financiero a entidades estructuradas no consolidables que sean significativos.

Combinaciones de negocios

Las normas contables definen las combinaciones de negocios como la unión de dos o más entidades en una única entidad o grupo de entidades siendo la "entidad adquirente" la que, en la fecha de adquisición, asume el control de otra entidad.

Para aquellas combinaciones de negocios en las que el Grupo adquiere el control, se procede a determinar el coste de la combinación, generalmente el valor razonable de la contraprestación transferida. Esta contraprestación estará integrada por los activos entregados, los pasivos asumidos frente a los anteriores propietarios del negocio adquirido y los instrumentos de capital emitidos por la entidad adquirente.

Asimismo, se evalúa en la fecha de adquisición la diferencia entre:

i) la suma del valor razonable de la contraprestación transferida, de los intereses minoritarios y de las participaciones previas mantenidas en la entidad o negocio adquirido.

ii) El importe neto de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos, medidos a su valor razonable.

La diferencia positiva entre i) y ii) se registra en el epígrafe «Activos intangibles – Fondo de comercio» del balance, siempre que no sea posible la asignación a elementos patrimoniales concretos o activos intangibles identificables de la entidad o negocio adquirido. Si la diferencia es negativa, se registra en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.2. Instrumentos financieros

Clasificación de los activos financieros

A continuación, se detallan los criterios establecidos por el marco normativo contable para la clasificación de instrumentos financieros:

Flujos de efectivo contractuales	Modelo de negocio	Clasificación de activos financieros (AF)	
Pagos, solamente, de principal e intereses sobre el importe de principal pendiente en fechas especificadas (Test SPPI)	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales.	AF a coste amortizado.	
	Con objetivo de percibir flujos de efectivo contractuales y venta.	AF a valor razonable con cambios en otro resultado global.	
Otros – No test SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contable.	Derivados – Contabilidad de coberturas.	
	Se originan o adquieran con el objetivo de realizarlos a corto plazo.	AF a valor razonable con cambios en resultados.	AF mantenidos para negociar.
	Son parte de un grupo de instrumentos financieros identificados y gestionados conjuntamente para el que haya evidencia de actuaciones recientes para obtener ganancias a corto plazo.		
	Son instrumentos derivados que no cumplen la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura contable.		
	Resto.		AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Constituye una excepción a los criterios generales de valoración descritos anteriormente las inversiones en instrumentos de patrimonio. Con carácter general el Grupo ejerce la opción en el reconocimiento inicial y de forma irrevocable por incluir en la cartera de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global inversiones en instrumentos de patrimonio neto que no se clasifican como mantenidos para negociar y que, en caso de no ejercer dicha opción, se clasificarían como activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados.

Respecto a la evaluación del modelo de negocio, este no depende de las intenciones para un instrumento individual, sino que se determina para un conjunto de instrumentos, tomando en consideración la frecuencia, el importe y calendario de las ventas en ejercicios anteriores, los motivos de dichas ventas y las expectativas en relación con las ventas futuras. Las ventas poco frecuentes o poco significativas, aquellas próximas al vencimiento del activo y las motivadas por incrementos del riesgo de crédito de los activos financieros o para gestionar el riesgo de concentración, entre otras, pueden ser compatibles con el modelo de mantener activos para recibir flujos de efectivo contractuales.

Cabe destacar que la realización de ventas de activos financieros mantenidos en la cartera de coste amortizado por un cambio de intención de la Entidad como consecuencia de los efectos de la COVID-19 no se considera como un cambio de modelo de negocio ni supone una reclasificación contable de los títulos mantenidos en esta cartera dado que estos fueron clasificados correctamente en el momento en que se evaluó el modelo de negocio sin ser la crisis global provocada por la COVID-19 un escenario razonablemente posible en ese momento. En el caso en que las ventas realizadas y las que se pudieran realizar, en su caso, durante el periodo asociado a la crisis sean significativas en valor o frecuencia, y en base a las excepciones que contempla el marco normativo, consideramos que estas también serían congruentes con un modelo de negocio de mantener los activos financieros para obtener los flujos de efectivo

contractuales, dado que es evidente que las condiciones actuales y los motivos que originan la necesidad de llevar a cabo ventas de activos clasificados en la cartera de coste amortizado son y serán totalmente extraordinarias, transitorias y pueden enmarcarse en un periodo de tiempo identificable.

En particular, la expectativa del Grupo de realizar ventas frecuentes y de carácter significativo de préstamos (o activos financieros similares) que han experimentado un deterioro en el riesgo de crédito no es inconsistente con la clasificación de dichos préstamos bajo el modelo de negocio de mantener los activos financieros para percibir sus flujos de efectivo contractuales. Estas ventas no se computan a efectos de determinar la frecuencia de las ventas y su significancia y quedan, por lo tanto, excluidas de las ratios de seguimiento.

Respecto la evaluación relativa a si los flujos de efectivo de un instrumento son solamente pagos de principal e intereses, el Grupo realiza una serie de juicios cuando evalúa dicho cumplimiento (test SPPI), siendo los más significativos los que se enumeran a continuación:

- Valor temporal del dinero modificado: para evaluar si el tipo interés de una operación incorpora alguna contraprestación distinta a la vinculada al transcurso del tiempo, el Grupo considera factores como la moneda en la que se denomine el activo financiero y el plazo para el que se establece el tipo de interés. En particular, el Grupo realiza un análisis periódico para las operaciones que presentan una diferencia entre el tenor y la frecuencia de revisión, las cuales se comparan con un instrumento que no presentara tal diferencia dentro de un umbral de tolerancia.
- Exposición a riesgos no relacionados con un acuerdo básico de préstamo: se considera si los términos contractuales de los activos financieros introducen exposición a riesgos o volatilidad en los flujos de efectivo contractuales que no estarían presentes en un acuerdo básico de préstamo, como por ejemplo la exposición a cambios en los precios de las acciones o de materias primas cotizadas, casos en que no se considerarían que pasan el test SPPI.
- Cláusulas que modifican el calendario o el importe de los flujos: el Grupo considera la existencia de condiciones contractuales en virtud de las cuales puede modificarse el calendario o importe de los flujos contractuales del activo financiero. Es el caso de: i) activos cuyas condiciones contractuales permiten la amortización anticipada total o parcial del principal: ii) activos en que se permite contractualmente ampliar su duración, o iii) aquellos activos para los que los pagos de intereses pueden variar en función de una variable no-financiera especificada en el contrato. En estos casos se evalúa si los flujos contractuales que se pueden generar durante la vida del instrumento debido a esa condición contractual son solamente pagos de principal e intereses del importe de principal pendiente, pudiendo incluir una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato.
- Apalancamiento: los activos financieros con apalancamiento, es decir, aquellos en que la variabilidad de los flujos contractuales se incrementa haciendo que no tengan las características económicas del interés, no pueden considerarse activos financieros que cumplan el *test* SPPI (por ejemplo, instrumentos derivados como los contratos simples de opción).
- Subordinación y pérdida del derecho de cobro: el Grupo evalúa las cláusulas contractuales que puedan resultar en una pérdida de los derechos de cobro sobre los importes de principal e intereses sobre el principal pendiente.
- Divisa: en el análisis de si los flujos contractuales son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente, el Grupo toma en consideración la moneda en la que está denominado el activo financiero para valorar las características de los flujos contractuales, por ejemplo, al evaluar el elemento del valor temporal del dinero en base a la referencia utilizada para la fijación del tipo de interés del activo financiero.
- Instrumentos vinculados contractualmente: respecto a posiciones en instrumentos vinculados contractualmente, se realiza un análisis *look through* a partir del cual se considera que los flujos derivados de este tipo de activos consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente si:
  - las condiciones contractuales del tramo cuya clasificación se está evaluando (sin examinar el conjunto subyacente de instrumentos financieros) dan lugar a flujos de efectivo que son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, tipo de interés del tramo no vinculado a índice de materias primas);
  - el conjunto subyacente de instrumentos financieros está compuesto por instrumentos que tengan flujos contractuales que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente; y
  - la exposición al riesgo de crédito correspondiente al tramo es igual o mejor que la exposición al riesgo de crédito del conjunto subyacente de instrumentos financieros (por ejemplo, la calificación crediticia del tramo cuya clasificación se está evaluando es igual o mejor que la que se aplicaría a un tramo único formado por el conjunto subyacente de instrumentos

financieros). Por lo tanto, si el rating del tramo es igual o superior al del vehículo, se considerará que cumple la presente condición.

El conjunto subyacente a que se hace referencia en el apartado anterior podrá incluir, además, instrumentos que reduzcan la variabilidad de los flujos de dicho conjunto de instrumentos de manera que, cuando se combinen con éstos, den lugar a flujos que sean solo pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente (por ejemplo, una opción techo o suelo de tipo de interés o un contrato que reduzca el riesgo de crédito de los instrumentos). También podrá incluir instrumentos que permitan alinear los flujos de los tramos con los flujos del conjunto de instrumentos subyacentes para solventar exclusivamente las diferencias en el tipo de interés, moneda en que se denominen los flujos (incluida la inflación) y el calendario de flujos.

- Activos sin responsabilidad personal (sin recurso): el hecho de que con respecto a un activo financiero no exista responsabilidad personal no implica que éste deba considerarse un activo financiero No SPPI. En estas situaciones, el Grupo evalúa los activos subyacentes o flujos de efectivo para determinar si consisten únicamente en pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente, con independencia de la naturaleza de los subyacentes.

  En particular, en el caso de operaciones de financiación de proyectos que se reembolsan exclusivamente con los ingresos de los proyectos financiados, el Grupo analiza si los flujos determinados contractualmente como principal e intereses representan efectivamente el pago de principal e intereses sobre el principal pendiente.

- Compensación negativa (cláusulas simétricas): determinados instrumentos incorporan una condición contractual que posibilita que, en caso de producirse la amortización anticipada total o parcial del principal pendiente, la parte que elige terminar el contrato de manera anticipada –sea el deudor o el acreedor- pueda recibir una compensación adicional razonable a pesar de ser la parte que realiza dicha acción. Es el caso, por ejemplo, de las denominadas cláusulas simétricas, presentes en determinados instrumentos de financiación a tipo fijo, que estipulan que en el momento en el que el acreedor ejecute la opción de amortizar anticipadamente, debe existir una compensación por la terminación del contrato de manera anticipada que resultará en favor del deudor o del acreedor en función de cómo hayan evolucionado los tipos de interés desde el momento de la originación hasta la fecha en que se termina el contrato de manera anticipada.

  El hecho de que un instrumento financiero incorpore este término contractual, conocido como compensación negativa, no supone que el instrumento en cuestión deba considerarse No SPPI. Un instrumento financiero que en cualquier caso hubiera cumplido con los condicionantes para considerarse como SPPI *compliant* excepto por el hecho de incorporar una compensación adicional razonable por la terminación anticipada del contrato (a recibir o a pagar por la parte que decide terminar el contrato anticipadamente), será elegible para valorarse a coste amortizado o a valor razonable con cambios en otro resultado global, según determine el modelo de negocio.

En casos en los que una característica de un activo financiero no sea congruente con un acuerdo básico de préstamo, es decir, si existe características del activo que dan lugar a flujos contractuales diferentes a pagos del principal e intereses sobre el principal pendiente, el Grupo evaluará la significatividad y probabilidad de ocurrencia para determinar si dicha característica o elemento se debe tener en consideración en la evaluación del *test* SPPI.

Respecto a la significatividad de una característica de un activo financiero, la valoración que el Grupo realiza consiste en estimar el impacto que la misma puede tener sobre los flujos contractuales. El impacto de un elemento no es significativo cuando éste supone una variación en los flujos de efectivo esperados inferior al 5%. Este umbral de tolerancia se determina en base los flujos contractuales esperados sin descontar.

Si la característica de un instrumento pudiera tener un efecto significativo sobre los flujos contractuales, pero esa característica de flujos afecta a los flujos contractuales del instrumento solo en el momento en que ocurre un suceso que es extremadamente excepcional, altamente anómalo y muy improbable que ocurra, el Grupo no tomará en consideración dicha característica o elemento a la hora de evaluar si los flujos de efectivo contractuales del instrumento son únicamente pagos de principal e intereses sobre el principal pendiente.

Clasificación de los pasivos financieros

Los pasivos financieros se clasifican en las siguientes categorías: «Pasivos financieros mantenidos para negociar», «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» y «Pasivos financieros a coste amortizado», excepto que se deban presentar como «Pasivos incluidos en grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» o correspondan a «Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura de riesgo de interés» o «Derivados – contabilidad de coberturas», que se presentan de forma independiente.

Particularmente, en la cartera de «Pasivos financieros a coste amortizado»: se registran los pasivos financieros que no se han clasificado como mantenidos para negociar o como otros pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Los saldos que se registran en esta categoría responden a la actividad típica de captación de fondos de las entidades de crédito, independientemente de su forma de instrumentalización y su plazo de vencimiento.

Reconocimiento inicial y valoración

En el momento de su reconocimiento inicial todos los instrumentos financieros se registran por su valor razonable. Para los instrumentos financieros que no se registren a valor razonable con cambios en resultados, el importe del valor razonable se ajusta añadiendo o deduciendo los costes de transacción directamente atribuibles a su adquisición o emisión. En el caso de los instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados, los costes de transacción directamente atribuibles se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Los costes de transacción se definen como gastos directamente atribuibles a la adquisición o disposición de un activo financiero, o a la emisión o asunción de un pasivo financiero, en los que no se habría incurrido si el Grupo no hubiese realizado la transacción. Entre ellos se incluyen las comisiones pagadas a intermediarios (como las de prescriptores); los gastos de formalización hipotecaria a cargo del Grupo y parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos. En ningún caso se consideran como costes de transacción los gastos administrativos internos, ni los gastos derivados de estudios y análisis previos.

El Grupo identifica a través de herramientas de contabilidad analítica los costes de transacción directos e incrementales de las operaciones de activo. Estos costes se incluyen en la determinación del tipo de interés efectivo, minorándolo para los activos financieros, por lo que se periodifican a lo largo de la duración de la operación.

Valoración posterior de los activos financieros

Tras su reconocimiento inicial, el Grupo valora un activo financiero a coste amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado global o a valor razonable con cambios en resultados.

Las partidas a cobrar por operaciones comerciales que no tienen un componente significativo de financiación y los créditos comerciales e instrumentos de deuda a corto plazo que se valoran inicialmente por el precio de la transacción o su principal, respectivamente, se continúan valorando por dicho importe menos la corrección de valor por deterioro estimada conforme se describe en la Nota 2.7.

En relación con las compras y ventas convencionales de instrumentos de renta fija y renta variable, estas se registran con carácter general a la fecha de liquidación.

Ingresos y gastos de los activos y pasivos financieros

Los ingresos y gastos de los instrumentos financieros se reconocen con los siguientes criterios:

Cartera		Reconocimiento de ingresos y gastos
Activos financieros	A coste amortizado	> Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación (excepto en el caso de activos dudosos que se aplica sobre el valor neto contable). > Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance, se reclasifique o se produzcan pérdidas por el deterioro de valor o ganancias por su posterior recuperación.
	A valor razonable con cambios en resultados	> Cambios de valor razonable: los cambios de valor razonable se registran directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias, distinguiendo, para los instrumentos que no sean derivados, entre la parte atribuible a los rendimientos devengados del instrumento, que se registrará como intereses o como dividendos según su naturaleza, y el resto que se registrará como resultados de operaciones financieras en la partida que corresponda. > Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando en método del tipo de interés efectivo.
	A valor razonable con cambios en otro resultado global (*)	> Intereses o dividendos devengados, en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses, igual que los activos a coste amortizado. > Las diferencias de cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando son activos financieros monetarios y en otro resultado global cuando se trate de activos financieros no monetarios. > Los instrumentos de deuda, las pérdidas por deterioro de valor o las ganancias para posterior recuperación en la cuenta de pérdidas y ganancias. > Los restantes cambios de valor se reconocen en otro resultado global.
Pasivos financieros	A coste amortizado	> Intereses devengados: en la cuenta de pérdidas y ganancias con el tipo de interés efectivo de la operación sobre el importe en libros bruto de la operación, excepto en el caso de las emisiones Tier1, que se reconocen los cupones discrecionales en reservas. > Resto de cambios de valor: ingreso o gasto cuando el instrumento financiero cause baja del balance o se reclasifique.
	A valor razonable con cambios en resultados	> Cambios de valor razonable: cambios de valor de un pasivo financiero designado a valor razonable con cambios en resultados, en el caso de aplicar, de la forma siguiente: > a) el importe del cambio en el valor razonable del pasivo financiero atribuible a cambios en el riesgo de crédito propio de ese pasivo se reconoce en otro resultado global, que se transferiría directamente a una partida de reservas si se produjera la baja de dicho pasivo financiero, y > b) el importe restante del cambio en el valor razonable del pasivo se reconoce en el resultado del ejercicio. > Intereses devengados: correspondientes a los instrumentos de deuda se calculan aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(*) De este modo, cuando un instrumento de deuda se valora a valor razonable con cambios en otro resultado global, los importes que se reconocerían en el resultado del ejercicio serán los mismos que se reconocerían si se valorase a coste amortizado.

Cuando un instrumento de deuda a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, la pérdida o ganancia acumulada en el patrimonio neto se reclasifica pasando al resultado del periodo. En cambio, cuando un instrumento de patrimonio neto a valor razonable con cambios en otro resultado global se da de baja del balance, el importe de la pérdida o ganancia registrada en otro resultado global acumulado no se reclasifica a la cuenta de pérdidas y ganancias, sino a una partida de reservas.

Para cada una de las anteriores carteras, el reconocimiento cambiará si dichos instrumentos forman parte de una relación de cobertura (véase apartado 2.3).

El tipo de interés efectivo es la tasa que descuenta los pagos o cobros de efectivo futuros estimados durante la vida esperada del activo financiero o pasivo financiero con respecto al valor en libros bruto de un activo financiero o al coste amortizado de un pasivo financiero. Para calcular la tasa de interés efectiva, el Grupo estima los flujos de efectivo esperados teniendo en cuenta todos los términos contractuales del instrumento financiero, pero sin tener en cuenta las pérdidas crediticias esperadas. El cálculo incluye todas las comisiones y puntos básicos de interés, pagados o recibidos por las partes del contrato, que integren la tasa de interés efectiva, los costes de transacción y cualquier otra prima o descuento. En aquellos casos en que los flujos de efectivo o la vida restante de un instrumento financiero no pueden ser estimados con fiabilidad (por ejemplo, pagos anticipados), el Grupo utiliza los flujos de efectivo contractuales a lo largo del periodo contractual completo del instrumento financiero.

En el caso particular de la tercera serie de las Operaciones de Financiación a largo-plazo con objetivo (conocida como 'TLTRO III' – véase Nota 3.3.3), el Grupo considera que cada una de las operaciones se encuentra bajo el alcance de la NIIF 9 *Instrumentos Financieros* dado que se trata de operaciones cuyo tipo de interés no está significativamente por debajo del mercado. Para ello el

Grupo considera en su reconocimiento inicial si los términos de cada operación en relación con los precios de mercado para otros préstamos con garantías similares disponibles para el Grupo y las tasas de bonos y otros instrumentos del mercado monetario relevantes se aproximan a términos de mercado o están significativamente fuera de mercado.

Para la TLTRO III, el tipo de interés efectivo determinado en el ejercicio 2021 se calcula para cada operación de esta serie y refleja la estimación del Grupo en el reconocimiento inicial respecto el monto de interés final a cobrar a su vencimiento específico, tomando en consideración hipótesis específicas de cumplimiento de volúmenes elegibles. Esto supone periodificar por tramos el tipo de interés de cada una de las operaciones de la TLTRO III. Si hubiera un cambio posterior en esta estimación que surja de un cambio en la expectativa del Grupo en cuanto al cumplimiento de los umbrales de desempeño crediticio, esto se reflejaría como un recálculo del coste amortizado de la operación (por aplicación del párrafo B5.4.6 de NIIF 9).

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Únicamente si el Grupo decidiera cambiar su modelo de negocio para la gestión de activos financieros, reclasificaría todos los activos financieros afectados según los requerimientos dispuestos en la NIIF 9. Dicha reclasificación se realizaría de forma prospectiva desde la fecha de la reclasificación. De acuerdo con el enfoque de NIIF 9, con carácter general los cambios en el modelo de negocio ocurren con muy poca frecuencia. Los pasivos financieros no pueden reclasificarse entre carteras.

2.3. Coberturas contables

El Grupo utiliza derivados financieros como herramienta de gestión de los riesgos financieros, principalmente el riesgo estructural de tipo de interés (véase Nota 3). Cuando estas operaciones cumplen determinados requisitos, se consideran como «de cobertura».

Cuando se designa una operación como de cobertura, se hace desde el momento inicial de la operación o de los instrumentos incluidos en la citada cobertura, y se documenta una nota técnica de la operación conforme a la normativa vigente. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifica claramente el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, y la forma en que el Grupo evalúa si la relación de cobertura cumple los requisitos de eficacia de la cobertura (junto con su análisis de las causas de ineficacia de la cobertura y el modo de determinar la ratio de cobertura).

Con la finalidad de verificar el requisito de eficacia:

A Debe existir una relación económica entre la partida cubierta y el instrumento de cobertura,

B El riesgo de crédito de la contraparte de la partida cubierta o del instrumento de cobertura no debe ejercer un efecto dominante sobre los cambios de valor resultantes de esa relación económica, y

C Se debe cumplir la ratio de cobertura de la relación de cobertura contable, entendida como la cantidad de partida cubierta entre la cantidad de instrumento de cobertura, debe ser la misma que la ratio de cobertura que se emplee a efectos de gestión.

Coberturas de valor razonable

Las coberturas de valor razonable cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme no reconocidos todavía, o de una porción identificada de los mencionados activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias.

En las coberturas de valor razonable, las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen de manera asimétrica en función de si el elemento cubierto es un instrumento de deuda o un instrumento de patrimonio:

- Instrumentos de deuda: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el apartado «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)». Con carácter particular, en las macrocoberturas de valor razonable, las diferencias de valoración de los elementos cubiertos, tienen su contrapartida en los capítulos «Activo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» o «Pasivo – Cambios del valor razonable de los elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés» del balance, en función de la naturaleza del elemento cubierto, en lugar de registrarse en los epígrafes donde figuran registrados los elementos cubiertos.

- Instrumentos de patrimonio: las diferencias de valor producidas tanto en los elementos de cobertura como en los elementos cubiertos, por la parte correspondiente al tipo de riesgo cubierto, se reconocen en el apartado «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Cuando los derivados de cobertura dejan de cumplir los requisitos para serlo se reclasifican como derivados de negociación. El importe de los ajustes previamente registrados al elemento cubierto se imputa de la siguiente manera:

- Instrumentos de deuda: se imputan al epígrafe «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias utilizando el método del tipo de interés efectivo resultante a la fecha de interrupción de la cobertura.
- Instrumentos de patrimonio: se reclasifican a reservas desde el epígrafe «Otro resultado global acumulado – Elementos que no pueden reclasificarse en resultados – Ineficacia de la cobertura de coberturas de valor razonable para instrumentos de patrimonio medidos a valor razonable con cambios en otro resultado global» del balance.

Coberturas de flujos de efectivo

Las coberturas de flujos de efectivo cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuyen a un riesgo particular asociado a un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias.

El importe de los ajustes sobre el elemento de cobertura se registra en el capítulo «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de flujos de efectivo [parte eficaz]» donde se mantendrán hasta que la transacción cubierta se produzca, momento en el que se registrará en el capítulo «Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias de forma simétrica a los flujos de efectivo cubiertos, salvo que se prevea que no se va a realizar la transacción en cuyo caso se registrará inmediatamente. Los elementos cubiertos se registran de acuerdo con los criterios explicados en la Nota 2.2, sin ninguna modificación por el hecho de ser considerados instrumentos cubiertos.

2.4. Compensación de activos y pasivos financieros

Los activos y pasivos financieros se compensan, y en consecuencia se presentan en el balance por su importe neto, sólo cuando se tenga el derecho, legalmente exigible, de compensar los importes de los mencionados instrumentos y la intención de liquidar la cantidad neta, o de realizar el activo y proceder al pago del pasivo de forma simultánea, tomando en consideración lo siguiente:

- El derecho, exigible legalmente, de compensar los importes reconocidos no debe depender de un evento futuro y debe ser legalmente ejecutable en todas las circunstancias, incluyendo casos de impago o insolvencia de cualquiera de las partes.
- Se admiten como equivalentes a “liquidaciones por el importe neto” aquellas liquidaciones en que se cumpla con las siguientes condiciones: se elimine práctica totalidad del riesgo de crédito y de liquidez; y la liquidación del activo y del pasivo se realice en un único proceso de liquidación.

A continuación se presenta el detalle de las operaciones compensadas:

COMPENSACIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

(Millones de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=A-B)	IMPORTE BRUTO RECONO-CIDO (A)	IMPORTE COMPEN-SADO (B)	IMPORTE NETO EN BALANCE (C=B-A)
ACTIVO									
AF mantenidos para negociar - derivados	18.877	8.558	10.319	10.323	5.022	5.301	10.382	4.188	6.194
AF a coste amortizado - Préstamos y anticipos	368.419	16.026	352.393	248.137	5.298	242.839	231.247	3.934	227.313
Del que: Colaterales	1.592	1.592		2.779	2.779		2.372	2.372	
Del que: Adquisición temporal de activos *	14.434	14.434		2.045	2.045		990	990	
Del que: Operativa de tax lease				474	474		572	572	
Derivados - contabilidad de coberturas	3.656	2.618	1.038	2.382	1.867	515	2.133		2.133
PASIVO									
PF mantenidos para negociar - Derivados	17.419	12.581	4.838	9.374	9.223	151	9.882	8.015	1.867
PF a coste amortizado	561.290	14.265	547.025	345.074	2.671	342.403	284.082	107	283.975
Del que: Otros pasivos financieros	(169)	(169)		152	152			(1.455)	1.455
Del que: Cesión temporal de activos	14.434	14.434		2.045	2.045		990	990	
Del que: Operativa de tax lease				474	474		572	572	
Derivados - contabilidad de coberturas	2.104	1.144	960	574	337	237	515		515

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

(*) Operaciones de intercambio de colaterales materializadas mediante repos, no permitiéndose la cancelación separada. Se formalizan, con carácter general, a 12 meses.

2.5. Baja de instrumentos financieros

Un activo financiero se da total o parcialmente de baja en el balance cuando expiran los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren a un tercero separado de la entidad.

El tratamiento contable a aplicar a las transferencias de activos está condicionado por el grado y la forma en que se traspasan a terceros los riesgos y beneficios asociados a la propiedad de los activos que se transfieren:

- Si se transfieren de manera sustancial a terceros los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero (en caso de, entre otros, ventas incondicionales, ventas con pacto de recompra por su valor razonable en la fecha de recompra, ventas de activos financieros con una opción de compra adquirida o de venta emitida profundamente fuera de dinero y en las titulizaciones de activos en las que el cedente no retiene financiaciones subordinadas ni concede ningún tipo de mejora crediticia a los nuevos titulares), éste se da de baja del balance, reconociéndose simultáneamente cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
- Si se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con pacto de recompra por un precio fijo o por el precio de venta más la rentabilidad habitual de un prestamista, contratos de préstamo de valores en los que el prestatario tiene la obligación de devolver los mismos o similares) no se da de baja del balance y se continúa valorando con los mismos criterios utilizados antes de la transferencia y se reconoce contablemente:
  - Un pasivo financiero asociado por un importe igual al de la contraprestación recibida, que se valora posteriormente a su coste amortizado, salvo que cumpla los requisitos para clasificarse como otros pasivos a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.

- Los ingresos del activo financiero transferido, pero no dado de baja, y los gastos del nuevo pasivo financiero, sin compensar.

- Si ni se transfieren ni se retienen sustancialmente los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero transferido (en caso de, entre otros, ventas de activos financieros con opción de compra adquirida o de venta emitida no profundamente dentro ni fuera de dinero, titulizaciones en las que el cedente asume financiación subordinada u otro tipo de mejoras crediticias por una parte del activo transferido), se distingue entre:
  - Si la entidad cedente no retiene el control del activo financiero transferido se da de baja del balance y se reconoce cualquier derecho u obligación retenido o surgido como consecuencia de la transferencia.
  - Si la entidad cedente retiene el control del activo financiero transferido continúa reconociéndolo en el balance por un importe igual a su exposición a los cambios de valor que pueda experimentar y reconoce un pasivo asociado al activo financiero transferido. El importe neto del activo transferido y el pasivo asociado será el coste amortizado de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo se mide por el coste amortizado, o el valor razonable de los derechos y obligaciones retenidos, si el activo transferido se mide por su valor razonable.

De acuerdo con los términos de los contratos de cesión, la práctica totalidad de la cartera de inversiones crediticias titulizada por el Grupo no cumple los requisitos para darla de baja del balance.

Del mismo modo, los pasivos financieros se darán de baja del balance cuando se hayan pagado, cancelado o expirado las obligaciones derivadas del contrato.

2.6. Garantías financieras

Garantías financieras concedidas

Se consideran garantías financieras los contratos por los que se exige al emisor la realización de pagos específicos para reembolsar al acreedor por la deuda incurrida cuando un deudor específico incumple sus obligaciones de pago contractuales, independientemente de la forma en que esté instrumentada la obligación, ya sea una fianza (incluyendo aquellas para la participación en subastas y concursos), avales financieros y técnicos, promesas de aval formalizadas irrevocables, contratos de seguro o derivados de crédito.

Los avales financieros son todo tipo de avales que garantizan, directa o indirectamente, instrumentos de deuda, como préstamos, créditos, operaciones de arrendamiento financiero y aplazamiento en el pago de todo tipo de deudas.

Todas estas operaciones se registran en la pro-memoria del balance en cuentas de orden en la categoría de «Garantías concedidas».

En el momento de su registro inicial, el Grupo contabiliza las garantías financieras prestadas en el pasivo del balance por su valor razonable, el cual, con carácter general, equivale al valor actual de las comisiones y rendimientos a percibir por dichos contratos a lo largo de su duración, teniendo como contrapartida, el importe de las comisiones y rendimientos asimilados cobrados en el inicio de las operaciones y un crédito en el activo del balance por el valor actual de las comisiones y rendimientos pendientes de cobro.

Las carteras de garantías financieras y contratos de garantía, cualquiera que sea su titular, instrumentación u otras circunstancias, se analizan periódicamente para determinar el riesgo de crédito al que se encuentran expuestas y, si corresponde, estimar el importe de las provisiones a constituir. En este proceso se aplican criterios similares a los establecidos para cuantificar las pérdidas por deterioro de instrumentos de deuda valorados a su coste amortizado, que se comentan en la Nota 23 siguiente, excepto en el caso de los avales técnicos a los cuales se les aplican los criterios contenidos en la Nota 2.20.

Las provisiones constituidas para estos contratos figuran registradas en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance, y en «Provisiones – Restantes provisiones»; en este último epígrafe en el caso de que las garantías financieras concedidas sean calificadas como operaciones fallidas pendientes de ejecutar por terceros. Las dotaciones y reversiones de las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En caso de que sea necesario constituir una provisión específica por contratos de garantía financiera, las comisiones atribuibles pendientes de devengo se reclasifican desde el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Otros pasivos financieros» al epígrafe «Provisiones - Compromisos y garantías concedidos».

Garantías financieras recibidas

El Grupo no ha recibido garantías significativas sobre las que se esté autorizado a vender o pignorar sin que se haya producido un impago por parte del propietario de la garantía excepto por las propias de la actividad de tesorería (véase Nota 3.12.).

2.7. Deterioro del valor de los activos financieros

El Grupo aplica los requisitos sobre deterioro del valor a los instrumentos de deuda que se valoran a coste amortizado y a valor razonable con cambios en otro resultado global, así como a otras exposiciones que comportan riesgo de crédito como compromisos de préstamo concedidos, garantías financieras concedidas y otros compromisos concedidos.

El objetivo de los requerimientos del marco normativo contable sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo.

Las pérdidas por deterioro del período en los instrumentos de deuda se reconocen como un gasto en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro en los instrumentos de deuda a coste amortizado se reconocen contra una cuenta correctora de provisiones que reduce el importe en libros del activo, mientras que las de aquellos a valor razonable con cambios en otro resultado global se reconocen contra otro resultado global acumulado.

Las coberturas por pérdidas por deterioro en las exposiciones que comportan riesgo de crédito distintas de los instrumentos de deuda se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Compromisos y garantías concedidos» del pasivo del balance. Las dotaciones y reversiones de dichas coberturas se registran con cargo al epígrafe «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

A los efectos del registro de la cobertura por pérdidas por deterioro de los instrumentos de deuda, deben tenerse previamente en cuenta las siguientes definiciones:

A Pérdidas crediticias: corresponden a la diferencia entre todos los flujos de efectivo contractuales adeudados al Grupo de acuerdo con el contrato del activo financiero y todos los flujos de efectivo que este espera recibir (es decir, la totalidad de la insuficiencia de flujos de efectivo), descontada al tipo de interés efectivo original o, para los activos financieros comprados u originados con deterioro crediticio, al tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia, o el tipo de interés a la fecha a que se refieren los estados financieros cuando sea variable.

   En el caso de los compromisos de préstamo concedidos, se comparan los flujos de efectivo contractuales que se deberían al Grupo en el caso de la disposición del compromiso de préstamo y los flujos de efectivo que ésta espera recibir si se dispone del compromiso. En el caso de garantías financieras concedidas, se considerarán los pagos que el Grupo espera realizar menos los flujos de efectivo que ésta espera recibir del titular garantizado.

   El Grupo estima los flujos de efectivo de la operación durante su vida esperada teniendo en cuenta todos los términos y condiciones contractuales de la operación (como opciones de amortización anticipada, de ampliación, de rescate y otras similares). En los casos excepcionales en que no sea posible estimar la vida esperada de forma fiable, se utiliza el plazo contractual remanente de la operación, incluyendo opciones de ampliación.

   Entre los flujos de efectivo que se tienen en cuenta se incluyen los procedentes de la venta de garantías reales recibidas, teniendo en cuenta los flujos que se obtendrían de su venta, menos el importe de los costes necesarios para su obtención, mantenimiento y posterior venta, u otras mejoras crediticias que formen parte integrante de las condiciones contractuales, como las garantías financieras recibidas. Asimismo, la Entidad también tiene en cuenta al medir las pérdidas esperadas los posibles ingresos derivados de escenarios previstos de la venta de instrumentos financieros.

   En aquellos casos en que la estrategia en vigor del Grupo para la reducción de los activos problemáticos prevea escenarios de venta de préstamos y otras cuentas a cobrar que han experimentado un incremento en su riesgo de crédito (exposición clasificada en Stage 3), el Grupo mantiene cualquier activo afectado por dicha estrategia bajo el modelo de negocio de mantener los activos para percibir sus flujos de caja contractuales, por lo que se valoran y clasifican dentro de la cartera de «Activos financieros a coste amortizado» siempre que sus flujos sean solamente pagos de principal e intereses. Asimismo, mientras

permanezca la voluntad de venta, la correspondiente provisión por riesgo de crédito toma en consideración el precio a recibir de un tercero.

B Pérdidas crediticias esperadas: son la media ponderada de las pérdidas crediticias, utilizando como ponderaciones los riesgos respectivos de que ocurran eventos de incumplimiento. Se tendrá en cuenta la siguiente distinción:

- Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación: son las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los posibles eventos de incumplimiento durante la vida esperada de la operación.
- Pérdidas crediticias esperadas en doce meses: son la parte de las pérdidas crediticias esperadas durante la vida de la operación que corresponde a las pérdidas crediticias esperadas resultantes de los eventos de incumplimiento que pueden producirse en la operación en los doce meses siguientes a la fecha de referencia.

El importe de las coberturas por pérdidas por deterioro se calcula en función de si se ha producido o no un incremento significativo del riesgo de crédito desde el reconocimiento inicial de la operación, y de si se ha producido o no un evento de incumplimiento:

	Deterioro observado de riesgo de crédito desde su reconocimiento inicial			
Categoría de riesgo de crédito	Riesgo normal Stage 1	Riesgo normal en vigilancia especial Stage 2	Riesgo dudoso Stage 3	Riesgo fallido
Criterios de clasificación y de traspaso	Operaciones para las que su riesgo de crédito no ha aumentado significativamente desde su reconocimiento inicial.	Operaciones para las que el riesgo de crédito ha aumentado de manera significativa (SICR) pero no presentan eventos de incumplimiento.	Opciones deterioro o crediticio. Evento de incumplimiento: cuando existen importes vencidos con más de **90** días de antigüedad.	Operaciones para las que no se tengan expectativas razonables de recuperación.
Cálculo de la cobertura de deterioro	Pérdidas crediticias esperadas en doce meses	Pérdidas crediticias esperadas en la vida de la operación.		Reconocimiento en resultados de pérdidas por el importe en libros de la operación y baja total del activo.
Cálculo y reconocimiento de intereses	Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al importe en libros bruto de la operación.		Se calculan aplicando el tipo de interés efectivo al coste amortizado (ajustado por las correcciones de valor por deterioro).	No se reconocen en la cuenta de resultados.
Operaciones incluidas	Reconocimiento inicial de los instrumentos financieros.	Operaciones incluidas en un acuerdo de sostenibilidad que no han completado el periodo de prueba. Operaciones de acreditados en concurso de acreedores en las que no proceda su clasificación como riesgos dudosos o fallidos. Operaciones refinanciadas o reestructuradas que no proceda clasificar como dudosas y están aún en periodo de prueba Operaciones con importes vencidos con más de **30** días de antigüedad. Operaciones que mediante indicadores *triggers* de mercado se pueda determinar que se ha producido un incremento significativo de riesgo.	**Dudoso por razones de morosidad**: Operaciones con importes vencidos de antigüedad mayor a **90** días. Operaciones en las que todos sus titulares son arrastradores (criterio de riesgo persona). **Dudoso por razones distintas de morosidad:** > Operaciones que presentan dudas razonables sobre su reembolso total contractual. > Operaciones con saldos reclamados judicialmente. > Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real. > Operaciones y garantías de los titulares en concurso de acreedores sin petición de liquidación. > Operaciones refinanciadas a las que corresponda su clasificación en dudoso. > Las operaciones compradas/originadas con deterioro crediticio.	Operaciones de remota recuperación. Bajas parciales de operaciones sin que se produzca la extinción de los derechos (fallidos parciales). Operaciones dudosas por razón de morosidad cuando tengan una antigüedad en la categoría superior a 4 años cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura por riesgo de crédito del 100% durante más de 2 años (excepto cuando haya garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto). Operaciones con todos los titulares declarados en concurso de acreedores en fase de liquidación (salvo que cuenten con garantías reales eficaces que cubran al menos el 10% del importe bruto)

El Grupo clasifica como fallidos a los instrumentos de deuda, vencidos o no, para los que después de un análisis individualizado se considera remota su recuperación y se procede a darlos de baja del activo, sin perjuicio de las actuaciones que se puedan llevar a cabo para intentar conseguir su cobro hasta que no se hayan extinguido definitivamente sus derechos, sea por prescripción, condonación u otras causas.

Se incluyen en esta categoría i) las operaciones dudosas por razón de morosidad con una antigüedad superior a 4 años o, antes de alcanzar esta antigüedad, cuando el importe no cubierto con garantías eficaces se haya mantenido con una cobertura del 100% durante más de 2 años, así como ii) operaciones de titulares declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación. En ambos supuestos no se consideran fallidos si cuentan con garantías reales eficaces que cubren al menos el 10% del importe en libros bruto de la operación.

No obstante, para clasificar en esta categoría operaciones antes de que transcurran los plazos indicados, será necesario que el Grupo pruebe el carácter de remota recuperabilidad de estas operaciones.

En base a la experiencia de recobros por parte del Grupo, se considera remota la recuperación del remanente de las operaciones hipotecarías cuando no existen garantías adicionales una vez se ha recuperado el bien, y, por tanto, dicho remanente, se clasifica como fallido.

Adicionalmente, el Grupo considera como POCIs (*Purchased or Originated Credit Impaired*) aquellos activos adquiridos con un descuento importante que refleja pérdidas crediticias incurridas en el momento de la transacción. Dado que dicho descuento refleja las pérdidas incurridas, en el reconocimiento inicial de los POCIs no se registra ninguna provisión separada por riesgo de crédito. Con posterioridad, se reconocen los cambios en las pérdidas esperadas en la vida de la operación desde su reconocimiento inicial como provisión por riesgo de crédito de los POCIs. Los ingresos por intereses de estos activos se calculan aplicando el tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia al coste amortizado del activo financiero, si bien este efecto no es significativo a la fecha de reconocimiento inicial.

Cuando los flujos de efectivo contractuales de un activo financiero se modifican o el activo financiero se intercambia por otro, y la modificación o intercambio no da lugar a su baja del balance, el Grupo recalcula el importe en libros bruto del activo financiero, considerando los flujos modificados y el tipo de interés efectivo aplicable antes de la modificación, y reconoce cualquier diferencia que surja como una pérdida o ganancia por modificación en el resultado del periodo. El importe de los costes de transacción directamente atribuibles incrementa el importe en libros del activo financiero modificado y se amortizarán durante su vida remanente, lo que obligará a la entidad a recalcular el tipo de interés efectivo.

2.8. Operaciones de refinanciación o reestructuración

De acuerdo con lo establecido por la normativa, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los términos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar, cancelar y/o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) que fueron previamente concedidas por cualquier empresa del Grupo al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda (carencia flexible).
- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba en contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

La cancelación de operaciones, modificación de condiciones contractuales o activación de cláusulas que dilaten el reembolso ante la imposibilidad de hacer frente a vencimientos futuros constituye también una refinanciación/reestructuración.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación.

Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la entidad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

Como norma general, las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación se clasifican en la categoría de riesgo normal en vigilancia especial. Sin embargo, atendiendo a las características concretas de la operación se clasifican en riesgo dudoso cuando cumplen con los criterios generales para clasificar como tales a los instrumentos de deuda y en particular i) operaciones sustentadas en un plan de negocio inadecuado, ii) operaciones que incluyan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso como periodos de carencia superiores a 24 meses, iii) operaciones que presenten importes dados de baja del balance por estimarse irrecuperables que superen las coberturas que resultasen de aplicar los porcentajes establecidos para riesgo normal en vigilancia especial y iv) cuando las medidas pertinentes de reestructuración o refinanciación puedan resultar en una reducción de la obligación financiera superior al 1 % del valor actual neto de los flujos de efectivo esperados. Adicionalmente, se han ajustado los criterios de salida de dudoso, de manera que las operaciones refinanciadas no puedan migrar a stage 2 hasta que lleven 12 meses amortizando.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como en vigilancia especial durante un período de prueba hasta que se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se haya concluido, después de una revisión de la situación patrimonial y financiera del titular, que no es previsible que pueda tener dificultades financieras y que, por tanto, resulta altamente probable que pueda cumplir con sus obligaciones frente a la entidad en tiempo y forma.
- Que haya transcurrido un plazo mínimo de dos años desde la fecha de formalización de la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de riesgo dudoso.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses desde la fecha en la que se formalizó la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior, desde la fecha de reclasificación desde la categoría de dudoso. Adicionalmente, es necesario: i) que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella; ii) o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

  La existencia de cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal, implica que la operación permanezca identificada como riesgo normal en vigilancia especial hasta que se cumplan todos los criterios.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos más de 30 días al final del período.

Cuando se cumplan todos los requisitos anteriores, las operaciones dejan de estar identificadas en los estados financieros como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Durante el anterior período de prueba, una nueva refinanciación o reestructuración de las operaciones de refinanciación, refinanciadas, o reestructuradas, o la existencia de importes vencidos en dichas operaciones con una antigüedad superior a los 30 días, supone la reclasificación de estas operaciones a la categoría de riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad, siempre que estuvieran clasificadas en la categoría de riesgo dudoso antes del inicio del período de prueba.

Las operaciones refinanciadas o reestructuradas y las nuevas operaciones realizadas para su refinanciación permanecen identificadas como riesgo dudoso hasta que se verifiquen los criterios generales para los instrumentos de deuda y en particular los siguientes requisitos:

- Que haya transcurrido un período de un año desde la fecha de refinanciación o reestructuración.
- Que el titular haya pagado las cuotas devengadas de principal e intereses (esto es, al corriente de pago) reduciendo el principal renegociado, desde la fecha en la que se formalizo la operación de reestructuración o refinanciación o, si fuese posterior desde la fecha de reclasificación de aquella a la categoría de dudoso.

- Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago.
- Que el titular no tenga ninguna otra operación con importes vencidos en más de 90 días en la fecha de reclasificación a la categoría de riesgo normal en vigilancia especial de la operación de refinanciación o reestructurada.

Por otra parte, en relación con el tratamiento contable de las moratorias surgidas en apoyo de la COVID-19, tanto legislativas como sectoriales, el Grupo considera que suponen un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual pero no a un reconocimiento del instrumento financiero afectado (véase Nota véase Nota 3.4.1 Riesgo de crédito – Impacto COVID-19).

2.9. Operaciones en moneda extranjera

La moneda funcional y la moneda de presentación del Grupo es el euro, siendo los saldos y transacciones denominados en monedas diferentes al euro denominados en moneda extranjera.

Todas las transacciones en moneda extranjera se registran en el momento de su reconocimiento inicial aplicándoles la tasa de cambio de contado entre la moneda funcional y la moneda extranjera.

Al final de cada periodo sobre el que se informa, las partidas monetarias en moneda extranjera se convierten a euros utilizando el tipo de cambio medio del mercado de divisas de contado correspondiente a los cierres de cada ejercicio. Las partidas no monetarias valoradas a coste histórico se convierten a euros aplicando el tipo de cambio de la fecha de adquisición y las partidas no monetarias valoradas a valor razonable, se convierten al tipo de cambio de la fecha de determinación del valor razonable.

Las operaciones de compraventa de divisas a plazo contratadas y no vencidas, que no son de cobertura, se valoran a los tipos de cambio del mercado de divisas a plazo en la fecha de cierre del ejercicio.

Los tipos de cambio aplicados en la conversión de los saldos en moneda extranjera a euros son los publicados por el Banco Central Europeo (BCE) a 31 de diciembre de cada ejercicio.

Las diferencias de cambio que se producen al convertir los saldos en moneda extranjera a la moneda de presentación del Grupo se registran, como criterio general, en la cuenta de pérdidas y ganancias, en el capítulo «Diferencias de cambio (neto)». Sin embargo, las diferencias de cambio surgidas en variaciones de valor de partidas no monetarias se registran en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Diferencias de cambio» del balance, mientras que las diferencias de cambio producidas en instrumentos financieros clasificados a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, sin diferenciarlas del resto de variaciones de su valor razonable.

Los ingresos y gastos en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio de cierre de cada mes.

2.10. Reconocimiento de ingresos y gastos

A continuación se resumen los criterios más significativos empleados en el reconocimiento de sus ingresos y gastos:

	Características		Reconocimiento
Ingresos y gastos por intereses, dividendos y conceptos asimilados	**Ingresos y gastos por intereses y conceptos asimilados**		En función de su periodo de devengo, por aplicación del método del tipo de interés efectivo y con independencia del flujo monetario o financiero que de ello se deriva según se ha descrito anteriormente
	Dividendos percibidos		Como ingreso en el momento en que nace el derecho a percibirlos, que es el del anuncio oficial de pago de dividendo por el órgano adecuado de la sociedad.
Comisiones cobradas/ pagadas*	**Comisiones crediticias** Forman parte integral del rendimiento o coste efectivo de una operación de financiación. Se perciben por adelantado.	Comisiones recibidas por la creación o adquisición de operaciones de financiación que no se valoren a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias (i.e.: retribuciones por actividades como la evaluación de la situación financiera del prestatario, la evaluación y registro de garantías diversas, la negociación de condiciones de operaciones, la preparación y tratamiento de documentación y cierre de la transacción)	Se difieren y se reconocen a lo largo de la vida de la operación como ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación.
		Comisiones pactadas como compensación por el compromiso de concesión de financiación cuando dicho compromiso no se valora a valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias y es probable que el Grupo celebre un acuerdo de préstamo específico.	Se difieren imputándose a lo largo de la vida esperada de la financiación como un ajuste al rendimiento o coste efectivo de la operación. Si el compromiso expira sin que la entidad efectúe el préstamo, la comisión se reconoce como un ingreso en el momento de la expiración.
		Comisiones pagadas en la emisión de pasivos financieros valorados a coste amortizado.	Se incluyen junto con los costes directos relacionados habidos en el importe en libros del pasivo financiero, imputándose como un ajuste al coste efectivo de la operación.
	Comisiones no crediticias Son aquellas derivadas de las prestaciones de servicios financieros distintos de las operaciones de financiación.	Relacionadas con la ejecución de un servicio prestado a lo largo del tiempo (i .e.: comisiones por administración de cuentas y las comisiones percibidas por adelantado de emisión o renovación de tarjetas de crédito).	Se registran a lo largo del tiempo, midiendo el avance hacia el cumplimento completo de la obligación de ejecución.
		Relacionadas con la prestación de un servicio que se ejecuta en un momento concreto (i .e.: suscripción de valores, cambio de moneda, asesoramiento o sindicación de préstamos).	Se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el momento de su cobro.
Otros ingresos y gastos no financieros	Otros ingresos de las actividades ordinarias		› Como criterio general, se reconocen a medida que se produce la entrega de los bienes o la prestación de los servicios comprometidos contractualmente con los clientes. Se reconocen como ingresos durante la vida del contrato el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de dichos bienes o servicios. › Si se recibe o tiene derecho a recibir una contraprestación sin que se haya producido la transferencia de los bienes o servicios se reconoce un pasivo que permanece en balance hasta que se impute a la cuenta de pérdidas y ganancias. › El Grupo puede transferir el control a lo largo del tiempo o en un momento concreto (véanse las etapas en el siguiente cuadro).

(*) Excepciones: Las comisiones de los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable con cambio en resultados y la comisión de no disponibilidad (en las operaciones en las que la disposición de fondos es facultativa del titular del crédito) se registran inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias. Las comisiones devengadas derivadas de productos o servicios típicos de la actividad financiera se presentan de forma separada de aquellas derivadas de productos y servicios que no se corresponden con la actividad típica, las cuales se presentan en el epígrafe de «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

En particular el Grupo sigue las siguientes etapas:

Fase 1	Identificación del contrato (o contratos) con el cliente y de la obligación u obligaciones derivadas de la ejecución del contrato.	El Grupo evalúa los bienes o servicios comprometidos e identifica como una obligación de ejecución cada compromiso de transferir al cliente: > un bien, un servicio o un grupo de bienes o servicios diferenciados, o > una serie de bienes o servicios diferenciados que sean prácticamente iguales y que se atengan al mismo patrón de transferencia al cliente.
Fase 2	Determinación del precio de la transacción	Se determina como el importe de la contraprestación a la que espera tener derecho a cambio de entregar los bienes o prestar los servicios, sin incluir importes cobrados por cuenta de terceros, como impuestos indirectos, ni considerar posibles cancelaciones, renovaciones y modificaciones del contrato. El precio de la transacción puede consistir en importes fijos, variables o ambos, pudiendo variar en función de descuentos, bonificaciones, rebajas u otros elementos similares. Asimismo, el precio será variable cuando el derecho a su cobro dependa de la ocurrencia o no de un suceso futuro. Para llegar al precio de la transacción será necesario deducir descuentos, bonificaciones o rebajas comerciales. En caso de que dicho precio incluya una contraprestación variable, el Grupo estima inicialmente el importe de la contraprestación a la que tendrá derecho, bien como un valor esperado, o bien como el importe en el escenario más probable. Dicho importe se incluye, total o parcialmente, en el precio de la transacción solo en la medida en que sea altamente probable que no se vaya a producir una reversión significativa del importe de los ingresos acumulados reconocidos por el contrato. Al final de cada periodo, el Grupo actualiza la estimación del precio de la transacción para representar fielmente las circunstancias existentes en ese momento. Para determinar el precio de la transacción, el Grupo ajusta el importe de la contraprestación para tener en cuenta el valor temporal del dinero cuando el calendario de pagos acordado proporcione al cliente o a la entidad un beneficio significativo de financiación. El tipo de descuento utilizado es el que se utilizaría en una transacción de financiación independiente entre la entidad y su cliente al comienzo del contrato. Este tipo de descuento no es objeto de actualización posterior. No obstante lo anterior, el Grupo no actualiza el importe de la contraprestación si al comienzo del contrato es previsible que el vencimiento sea igual o inferior a un año.
Fase 3	Asignación del precio de la transacción entre las obligaciones de ejecución.	El Grupo distribuye el precio de la transacción de forma que a cada obligación de ejecución identificada en el contrato se le asigna un importe que represente la contraprestación que obtendrá a cambio de transferir al cliente el bien o servicio comprometido en dicha obligación de ejecución. Esta asignación se hace sobre la base de los correspondientes precios de venta independiente de los bienes y servicios objeto de cada obligación de ejecución. La mejor evidencia de los precios de venta independientes es su precio observable, si estos bienes o servicios se venden de forma separada en circunstancias similares. El Grupo asigna a las distintas obligaciones de ejecución del contrato cualquier cambio posterior en la estimación del precio de la transacción sobre la misma base que al comienzo del contrato.
Fase 4	Reconocimiento del ingreso a medida que la entidad cumple con sus obligaciones.	El Grupo reconoce como ingresos el importe del precio de la transacción asignado a una obligación de ejecución, a medida que satisfaga esta obligación mediante la transferencia al cliente del bien o servicio comprometido.

Respecto la contabilización de los costes relacionados con los contratos, los costes de obtención de un contrato son aquellos en los que incurre el Grupo para obtener un contrato con un cliente y en los que no habría incurrido si el Grupo no lo hubiera celebrado.

De acuerdo al marco contable aplicable al Grupo se proceden a activar todos aquellos costes incrementales de la obtención y/o cumplimiento de un contrato siempre que:

- los costes estén directamente relacionados con un contrato o con un contrato esperado que la entidad puede identificar de forma específica (por ejemplo, los costes relacionados con servicios que se prestarán a raíz de la renovación de un contrato existente o los costes de diseño de un activo que se transferirá en virtud de un contrato específico que aún no ha sido aprobado);

- los costes generen o mejoren recursos de la entidad que se utilizarán para satisfacer (o para continuar satisfaciendo) obligaciones de ejecución en el futuro; y
- se espere recuperar los costes.

El Grupo imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias estos costes activados en base a la duración del contrato marco o las operaciones que dan origen a los costes y adicionalmente, al menos con una periodicidad semestral, lleva a cabo un test de deterioro para evaluar en qué medida los beneficios futuros generados por dichos contratos soportan los costes activados. En el caso en el que los costes superasen el valor actual de los beneficios futuros se procedería a deteriorar dichos activos en la proporción pertinente.

2.11. Patrimonios gestionados

Las instituciones de inversión colectiva y fondos de pensiones gestionados por sociedades del Grupo no se registran en el balance del Grupo debido a que sus patrimonios son propiedad de terceros. Las comisiones devengadas en el ejercicio por esta actividad, se registran en el capítulo «Ingresos por comisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias, en base a la prestación del servicio que realiza la Entidad.

2.12. Beneficios a empleados

Recoge todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados del Grupo o por indemnizaciones por cese. Se pueden clasificar en las siguientes categorías:

Beneficios a los empleados a corto plazo

Corresponde a los beneficios a los empleados, distintos de indemnizaciones por cese, que se espera liquidar totalmente antes de los doce meses siguientes al final del periodo anual sobre el que se informa originados por los servicios prestados por los empleados en dicho periodo. Incluye sueldos, salarios y aportaciones a la seguridad social; derechos por permisos retribuidos y ausencias retribuidas por enfermedad; participación en ganancias e incentivos y beneficios no monetarios a los empleados, tales como atenciones médicas, alojamiento, automóviles y entrega de bienes y servicios gratuitos o parcialmente subvencionados.

El coste de los servicios prestados figura registrado en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto parte de los gastos de personal de los Centros de Admisión de Riesgos que se presentan como menor margen financiero de las operaciones a las que están asociados y determinados incentivos al personal de la red de oficinas por la comercialización de productos, incluidos los de seguro, que se presentan también minorando el margen financiero o en el epígrafe de gastos de pasivos amparados por contratos de seguro o reaseguro.

La concesión de facilidades crediticias a los empleados por debajo de las condiciones de mercado tiene la consideración de retribución no monetaria, y se estima por la diferencia entre las condiciones de mercado y las pactadas con los empleados. Esta diferencia se registra en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» con contrapartida en el capítulo «Ingresos por intereses» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Remuneraciones a empleados basadas en instrumentos de patrimonio

La entrega al personal de instrumentos de patrimonio propio como contraprestación a sus servicios, cuando dicha entrega se realiza una vez concluido un periodo específico de servicios, se reconocen como un gasto por servicios, a medida que los empleados lo presten, con contrapartida en el epígrafe de «Fondos Propios - Otros elementos de patrimonio neto».

En la fecha de concesión, estos servicios así como el correspondiente incremento del patrimonio neto, se valorarán al valor razonable de los servicios recibidos, salvo que no pueda ser estimado con fiabilidad, en cuyo caso se valoran de forma indirecta por referencia al valor razonable de los instrumentos de patrimonio comprometidos. El valor razonable de esos instrumentos de patrimonio se determinará en la fecha de concesión.

Cuando entre los requisitos previstos en el acuerdo de remuneración, se establezcan condiciones externas de mercado, su evolución se tendrá en cuenta al estimar el valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos, en cambio las variables que no se consideran de mercado, no se tienen en cuenta en el cálculo del valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos, pero

se consideran a la hora de determinar el número de instrumentos a entregar, ambos efectos se reconocerán en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el correspondiente aumento de patrimonio neto.

En el caso de transacciones con pagos basados en acciones que se liquidan en efectivo, se reconocerá un gasto con contrapartida en el pasivo del balance. Hasta la fecha en que se liquide el pasivo, dicho pasivo se valorará a su valor razonable, reconociendo los cambios de valor en el resultado del ejercicio.

Como excepción a lo indicado en el párrafo anterior, las transacciones con pagos basados en acciones que comportan la característica de liquidación neta para satisfacer obligaciones de retención de impuestos se clasificarán íntegramente como transacción con pagos basados en acciones liquidada mediante instrumentos de patrimonio si, en ausencia de la característica de liquidación neta, se hubiera clasificado de ese modo.

Beneficios post-empleo

Son beneficios post-empleo todos los asumidos con el personal y que se liquidarán tras finalizar su relación laboral con el Grupo. Incluye los beneficios por retiro, como por ejemplo el pago de pensiones y los pagos únicos por retiro, y otros beneficios post-empleo como la contratación de seguros de vida y de atención médica a empleados una vez finalizada su relación laboral.

Planes de aportación definida

Los compromisos post-empleo mantenidos con los empleados se consideran compromisos de aportación definida cuando se realizan contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada o Fondo de Pensiones, sin tener obligación legal ni efectiva de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada o el fondo no pudieran atender las retribuciones a los empleados relacionadas con los servicios prestados en el ejercicio corriente y en los anteriores. Las aportaciones efectuadas por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe «Gastos de administración – Gastos de personal» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los compromisos post-empleo que no cumplan las condiciones anteriores son considerados como compromisos de prestación definida.

Planes de prestación definida

Se registra en el epígrafe «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo» del balance el valor actual de los compromisos post-empleo de prestación definida, netos del valor de los activos del plan.

Se consideran activos del plan los siguientes:

- Los activos mantenidos por un fondo de beneficios a largo plazo para los empleados, y
- Las pólizas de seguro aptas; que son aquellas emitidas por una aseguradora que no es una parte relacionada del Grupo.

En el caso de los activos mantenidos por un fondo de beneficios, es necesario que sean activos:

- Poseídos por un fondo que está separado legalmente del Grupo, y existen solamente para pagar o financiar beneficios a los empleados, o
- Sólo están disponibles para pagar o financiar retribuciones post-empleo, no están disponibles para hacer frente a las deudas de los acreedores del Grupo (ni siquiera en caso de quiebra) y no pueden retornar al Grupo salvo cuando i) los activos que quedan en el plan son suficientes para cumplir todas las obligaciones del plan o de CaixaBank relacionadas con las retribuciones post-empleo, o ii) sirven para reembolsar las retribuciones post-empleo que el Grupo ya ha satisfecho a sus empleados.

En el caso de las pólizas de seguro, cuando los compromisos de prestación definida están asegurados mediante pólizas contratadas con entidades que no tienen la condición de parte vinculada, también cumplen las condiciones requeridas para ser activos afectos al plan.

El valor tanto de los activos mantenidos por un fondo de pensiones como de las pólizas de seguro aptas figura registrado como menor valor de las obligaciones en el capítulo «Provisiones – Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo». Cuando el valor de los activos del plan es mayor que el valor de las obligaciones, la diferencia positiva neta se registra en el capítulo «Otros Activos».

En el proceso de consolidación se incorporan los activos y pasivos de las entidades dependientes que incluyen las provisiones matemáticas de las pólizas contratadas directamente por CaixaBank, por lo que en el proceso de consolidación se minora el capítulo

«Pasivos afectos al negocio asegurador» y quedan recogidas las inversiones en los instrumentos financieros que se encuentran afectas a las pólizas.

Los beneficios post-empleo se reconocen de la siguiente forma:

- El coste de los servicios se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias e incluye los siguientes componentes:
  - El coste de los servicios del período corriente, entendido como el incremento del valor actual de las obligaciones que se originan como consecuencia de los servicios prestados en el ejercicio por los empleados, se reconoce en el epígrafe «Gastos de Administración – Gastos de personal».
  - El coste de los servicios pasados, que tiene su origen en modificaciones introducidas en los beneficios post-empleo ya existentes o en la introducción de nuevas prestaciones, así como el coste de reducciones, se reconoce en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
  - Cualquier ganancia o pérdida que surja de una liquidación del plan se registra en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones».
- El interés neto sobre el pasivo/ (activo) neto de beneficios post-empleo de prestación definida, entendido como el cambio durante el ejercicio en el pasivo/(activo) neto por prestaciones definidas que surge por el transcurso del tiempo, se reconoce en el capítulo «Gastos por intereses» o en el capítulo «Ingresos por intereses», en el caso de resultar un ingreso, de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- La revaluación del pasivo/ (activo) neto por beneficios post-empleo de prestación definida se reconoce en el capítulo «Otro resultado global acumulado» del balance. Incluye:
  - Las pérdidas y ganancias actuariales generadas en el ejercicio que tienen su origen en las diferencias entre hipótesis actuariales previas y la realidad y en los cambios en las hipótesis actuariales utilizadas.
  - El rendimiento de los activos afectos al plan, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.
  - Cualquier cambio en los efectos del límite del activo, excluyendo las cantidades incluidas en el interés neto sobre el pasivo/ (activo) por beneficios post-empleo de prestación definida.

Otros beneficios a los empleados a largo plazo

Las otras retribuciones a largo plazo, entendidas como los compromisos asumidos con el personal prejubilado (aquél que ha cesado de prestar sus servicios pero que, sin estar legalmente jubilado, continúa con derechos económicos frente a ella hasta que pase a la situación legal de jubilado), los premios de antigüedad y otros conceptos similares se tratan contablemente, en lo aplicable, según lo establecido anteriormente para los planes post-empleo de prestación definida, con la salvedad de que las pérdidas y ganancias actuariales se reconocen en el capítulo «Provisiones o reversión de provisiones» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Beneficios por terminación

El suceso que da lugar a esta obligación es la finalización del vínculo laboral entre la Entidad y el empleado como consecuencia de una decisión de la Entidad, la creación de expectativa válida al empleado o la decisión de un empleado de aceptar beneficios por una oferta irrevocable de la Entidad a cambio de dar por finalizado el contrato laboral.

Se reconoce un pasivo y un gasto desde el momento en que la entidad no puede retirar la oferta de esos beneficios realizada a los empleados o desde el momento en que reconoce los costes por una reestructuración que suponga el pago de beneficios por terminación. Estos importes se registran como una provisión en el epígrafe «Provisiones – Otras retribuciones a los empleados a largo plazo» del balance, hasta el momento de su liquidación.

En el caso de pagos a más de 12 meses se procede a realizar el mismo tratamiento que para los otros beneficios a los empleados a largo plazo.

2.13. Impuesto sobre beneficios

El gasto por Impuesto sobre Beneficios se considera un gasto del ejercicio y se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando es consecuencia de una transacción cuyos resultados se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso, su correspondiente efecto fiscal también se registra en patrimonio neto.

El gasto por impuesto sobre beneficios se calcula como suma del impuesto corriente del ejercicio, que resulta de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible del ejercicio, y de la variación de los activos y pasivos por impuestos diferidos reconocidos durante el ejercicio en la cuenta de pérdidas y ganancias. La cuantía resultante se minora por el importe de las deducciones que fiscalmente son admisibles.

Se registran como activos y/o pasivos por impuestos diferidos las diferencias temporarias, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas. Estos importes se registran aplicándoles el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Los activos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Activos por impuestos» del balance y se muestran segregados entre corrientes, por los importes a recuperar en los próximos doce meses, y diferidos, por los importes a recuperar en ejercicios posteriores.

Del mismo modo, los pasivos fiscales figuran registrados en el epígrafe «Pasivos por impuestos» del balance y también se muestran segregados entre corrientes y diferidos. Como corrientes se recoge el importe a pagar por impuestos en los próximos doce meses y como diferidos los que se prevé liquidar en ejercicios futuros.

Cabe señalar que los pasivos por impuestos diferidos surgidos por diferencias temporarias asociadas a inversiones en entidades dependientes, participaciones en negocios conjuntos o entidades asociadas, no se reconocen cuando el Grupo controla el momento de reversión de la diferencia temporaria y, además, es probable que ésta no revierta.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos, sólo se reconocen cuando se estima probable reviertan en un futuro previsible y se dispondrán de suficientes ganancias fiscales para poder recuperarlos.

2.14. Activos tangibles

Inmovilizado material de uso propio

Incluye el importe de los inmuebles, terrenos, mobiliario, vehículos, equipos informáticos y otras instalaciones adquiridos en propiedad o en régimen de arrendamiento, así como los activos cedidos en arrendamiento operativo.

El inmovilizado material de uso propio está integrado por los activos que el Grupo tiene para uso actual o futuro con propósitos administrativos o para la producción o suministro de bienes y que se espera que sean utilizados durante más de un ejercicio económico.

Inversiones inmobiliarias

Recoge los valores netos de los terrenos, edificios y otras construcciones, incluidos aquellos recibidos por el Banco para la liquidación, total o parcial, de activos financieros que representan derechos de cobro frente a terceros, que se mantienen para explotarlos en régimen de alquiler o para obtener de ellos una plusvalía mediante su venta.

Con carácter general, los activos tangibles se presentan al coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y de la corrección de valor que resulta de comparar el valor neto de cada partida con su correspondiente importe recuperable.

La amortización se calcula, aplicando el método lineal, sobre el coste de adquisición de los activos menos su valor residual. Son una excepción los terrenos, que no se amortizan porque se estima que tienen una vida indefinida.

Las dotaciones en concepto de amortización de los activos tangibles se realizan con contrapartida en el capítulo «Amortización» de la cuenta de pérdidas y ganancias y, básicamente, equivalen a los siguientes porcentajes de amortización, determinados en función de los años de vida útil estimada de los distintos elementos.

VIDA ÚTIL DE ACTIVOS TANGIBLES

(Años)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Inmuebles	
Construcción	16 - 50
Instalaciones	8 - 25
Mobiliario e instalaciones	4 - 50
Equipos electrónicos	3 - 8
Otros	7 - 14

Con motivo de cada cierre contable, el Grupo analiza si hay indicios de que el valor neto de los elementos de su activo tangibles exceda de su correspondiente importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta necesarios y su valor en uso.

Si se determina que es necesario reconocer una pérdida por deterioro se registra con cargo al epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos tangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias, reduciendo el valor en libros de los activos hasta su importe recuperable. Tras el reconocimiento de la pérdida por deterioro, se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización en proporción al valor en libros ajustado y a su vida útil remanente.

De forma similar, cuando se constata que se ha recuperado el valor de los activos se registra la reversión de la pérdida por deterioro reconocida en períodos anteriores y se ajustan los cargos futuros en concepto de amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer un incremento de su valor en libros superior al que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Asimismo, una vez al año o cuando se observan indicios que así lo aconsejan, se revisa la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado y, si es necesario, se ajustan las dotaciones en concepto de amortizaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias de ejercicios futuros.

Los gastos de conservación y mantenimiento se cargan en el capítulo «Gastos de administración – Otros gastos de administración» de la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se incurren. Del mismo modo, los ingresos de explotación de las inversiones inmobiliarias se registran en el capítulo «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias, mientras que los gastos de explotación asociados se registran en el capítulo «Otros gastos de explotación».

2.15. Activos intangibles

Tienen la consideración de activos intangibles los activos no monetarios identificables, que no tienen apariencia física y que surgen como consecuencia de una adquisición a terceros o que han sido desarrollados internamente.

Fondo de comercio

El fondo de comercio representa el pago anticipado realizado por la entidad adquirente por los beneficios económicos futuros procedentes de activos que no han podido ser identificados individualmente y reconocidos por separado. Tan sólo se registra fondo de comercio cuando las combinaciones de negocio se realizan a título oneroso.

En los procesos de combinaciones de negocio, el fondo de comercio surge como diferencia positiva entre:

- La contraprestación entregada más, en su caso, el valor razonable de las participaciones previas en el patrimonio del negocio adquirido y el importe de los socios externos.
- El valor razonable neto de los activos identificados adquiridos menos los pasivos asumidos.

El fondo de comercio se registra en el epígrafe «Activo intangible – Fondo de comercio» y no se amortizan.

Con ocasión de cada cierre contable o cuando existan indicios de deterioro se procede a estimar si se ha producido en ellos algún deterioro que reduzca su valor recuperable por debajo de su coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las pérdidas por deterioro no son objeto de reversión posterior.

Otro activo intangible

Esta partida incluye el importe de los activos intangibles identificables, entre otros conceptos, activos intangibles surgidos en combinaciones de negocio y los programas informáticos.

Son de vida útil indefinida cuando, sobre la base de los análisis realizados de todos los factores relevantes, se concluye que no existe un límite previsible del período durante el cual se espera que generen flujos de efectivo netos a favor del Grupo y de vida útil definida para los casos restantes.

Los activos intangibles de vida útil indefinida no se amortizan. No obstante, con ocasión de cada cierre contable, o siempre que existan indicios de deterioro, se revisan las vidas útiles remanentes con objeto de asegurar que éstas siguen siendo indefinidas o, en caso contrario, proceder en consecuencia.

Los activos intangibles con vida útil definida se amortizan en función de la misma, aplicándose criterios similares a los adoptados para la amortización de los activos tangibles.

Las pérdidas que se produzcan en el valor registrado de estos activos, ya sean de vida útil indefinida como definida, se reconocen contablemente con contrapartida en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Activos intangibles» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores son similares a los aplicados para los activos tangibles.

Software

El software se reconoce como activo intangible cuando, entre otros requisitos, se cumple que se tiene la capacidad para utilizarlos o venderlos y además son identificables y se puede demostrar su capacidad de generar beneficios económicos en el futuro.

Los gastos incurridos durante la fase de investigación se reconocen directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que se incurren, no pudiéndose incorporar posteriormente al valor en libros del activo intangible.

La práctica totalidad de software registrado en este capítulo del balance ha sido desarrollada por terceros y se amortiza con una vida útil entre 4 y 15 años.

2.16. Existencias

Este epígrafe del balance recoge los activos no financieros que se mantienen para su venta en el curso ordinario del negocio, los activos que están en proceso de producción, construcción o desarrollo con esta finalidad o los que se prevé consumirlos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Las existencias se valoran por el importe menor entre su coste, incluidos los gastos de financiación, y su valor neto de realización. Por valor neto de realización se entiende el precio estimado de venta neto de los costes estimados de producción y comercialización. Los principios contables y criterios de valoración aplicados a los activos recibidos en pago de deudas, clasificados en este epígrafe, son los mismos que están recogidos en la Nota 2.17. Estos activos se clasifican, en base a la jerarquía de valor razonable, como Nivel 2.

El coste de las existencias que no sean intercambiables de forma ordinaria y el de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos se determina de manera individualizada, mientras que el coste de las otras existencias se determina mayoritariamente por aplicación del método de «primera entrada primera salida» (FIFO) o del coste medio ponderado, según proceda.

Tanto las disminuciones como, si procede, las posteriores recuperaciones del valor neto de realización de las existencias se reconocen en el epígrafe «Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros – Otros» de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tienen lugar.

El valor en libros de las existencias se da de baja del balance y se registra como gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias en el período en que se reconoce el ingreso procedente de la venta. El gasto se registra en el epígrafe «Otros gastos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

2.17. Activos y pasivos mantenidos para la venta

Los activos registrados en este epígrafe del balance recogen el valor en libros de las partidas individuales, o integradas en un conjunto (grupo de disposición) o que forman parte de una unidad de negocio que se pretende enajenar (operaciones en interrupción), cuya venta es altamente probable que tenga lugar en las condiciones en las que tales activos se encuentran actualmente en el plazo de un año a contar desde la fecha a la que se refieren las cuentas anuales. Adicionalmente, pueden clasificarse como mantenidos para la venta aquellos activos que se espera enajenar en el plazo de un año, pero el retraso viene causado por hechos y circunstancias fuera del control del Grupo, existiendo evidencias suficientes que la Entidad se mantiene comprometida con su plan para vender. La recuperación del valor en libros de estas partidas tendrá lugar previsiblemente a través del precio que se obtenga en su enajenación.

Concretamente, los activos inmobiliarios u otros activos no corrientes recibidos para cancelar, total o parcialmente, las obligaciones de pago de deudores por operaciones crediticias se consideran «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», salvo que se haya decidido hacer un uso continuado de esos activos.

El Grupo tiene centralizada la práctica totalidad de los activos inmobiliarios adquiridos o adjudicados en pago de deudas en su filial BuildingCenter, SAU, con el objetivo de optimizar su gestión.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se valoran inicialmente, generalmente, por el menor entre el importe en libros de los activos financieros aplicados y el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar:

- Para la estimación de las coberturas de los activos financieros aplicados, se toma como importe a recuperar de la garantía el valor razonable menos los costes de venta estimados del activo adjudicado cuando la experiencia de ventas de la Sociedad refrenda su capacidad de realizar dicho activo a su valor razonable. Este importe en libros recalculado se compara con el importe en libros previo y la diferencia se reconoce como un incremento o una liberación de coberturas, según corresponda.
- Para determinar el valor razonable menos los costes de venta del activo a adjudicar la Entidad parte, como valor de referencia, del valor de mercado otorgado en tasaciones ECO individuales completas en el momento de la adjudicación o recepción. A este valor de mercado se le aplica un ajuste determinado por los modelos internos de valoración a efectos de estimar el descuento sobre el valor de referencia y los costes de venta. Estos modelos internos tienen en cuenta la experiencia de ventas de bienes similares en términos de precio y volumen.

Cuando el valor razonable menos los costes de venta sea superior al importe en libros, el Grupo reconoce la diferencia en la cuenta de pérdidas y ganancias como un ingreso por reversión del deterioro con el límite del importe del deterioro acumulado desde el reconocimiento inicial del activo adjudicado.

Posteriormente al reconocimiento inicial, el Grupo compara el importe en libros con el valor razonable menos los costes de venta registrando cualquier posible deterioro adicional en la cuenta de pérdidas y ganancias. Para ello, el Grupo actualiza la valoración de referencia que sirve para la estimación del valor razonable. De forma similar al procedimiento seguido en el reconocimiento inicial, el Grupo también aplica a la valoración de referencia un ajuste determinado por los modelos internos de valoración.

Las pérdidas por deterioro de un activo, o grupo de disposición, se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias. Las ganancias de un activo no corriente mantenido para la venta por incrementos posteriores del valor razonable (menos los costes de venta) aumentan su valor en libros y se reconocen también en la cuenta de pérdidas y ganancias hasta un importe igual al de las pérdidas por deterioro anteriormente reconocidas.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta no se amortizan mientras permanecen en esta categoría.

2.18. Arrendamientos

A continuación, se recoge la forma de identificar y contabilizar las operaciones de arrendamiento en las que el Grupo actúa como arrendador o como arrendatario:

Determinación si el contrato constituye o contiene arrendamiento (*)

Al inicio o cuando se modifican las condiciones del contrato

¿El bien está identificado en el contrato? — SI → La parte que recibe el bien, ¿tiene derecho a controlar su uso? — SI → Es contrato de arrendamiento

NO → No es contrato de arrendamiento

NO → No es contrato de arrendamiento

(*) Se contabiliza cada componente del contrato que constituye un arrendamiento independientemente del resto de los componentes del contrato queno son de arrendamiento. En el supuesto de contratos que tuvieran un componente de arrendamiento y uno o más componentes adicionales de arrendamiento u otros que no son de arrendamiento, se distribuirá la contraprestación del contrato a cada componente del arrendamiento sobre la base de precio relativo independiente del componente del arrendamiento y del precio agregado independiente de los componentes que no son arrendamiento.

Contabilización como arrendador

Según el fondo económico de la operación, independientemente de su forma jurídica

Arrendamientos financieros

- Operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y las ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento se transfieren al arrendatario.
- Se registran como una financiación prestada en el capítulo «Activos financieros a coste amortizado» del balance por la suma del valor actualizado de los cobros a recibir del arrendatario durante el plazo del arrendamiento y cualquier valor residual no garantizado que corresponda al arrendador.
- Incluyen tanto los cobros fijos (menos los pagos realizados al arrendatario) como los cobros variables determinados con referencia a un índice o tipo, así como el precio de ejercicio de la opción de compra, si se tiene la certeza razonable de que será ejercida por el arrendatario y las penalizaciones por rescisión por el arrendatario, si el plazo del arrendamiento refleja el ejercicio de la opción de rescindir.
- Los ingresos financieros obtenidos como arrendador se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias en el epígrafe «Ingresos por intereses».

Arrendamientos operativos

- Operaciones en las que, sustancialmente, todos los riesgos y las ventajas que recaen sobre el bien objeto del arrendamiento, y también su propiedad, se mantienen para el arrendador.
- El coste de adquisición de los bienes arrendados figura registrado en el epígrafe «Activos tangibles» del balance.
- Se amortizan con los mismos criterios que para el resto de activos tangibles de uso propio.
- Los ingresos se reconocen en el capítulo «Otros ingresos de explotación» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

Contabilización como arrendatario

Plazo del contrato

- Contratos de duración determinada con o sin opción de cancelación anticipada a favor de la Entidad sin permiso de la otra parte (con solo una indemnización no significativa): por lo general, el plazo de arrendamiento coincide con la duración inicial establecida.
- Contratos de duración determinada con opción de renovación por parte de la Entidad, sin permiso de la otra parte: se ha estimado que se ejercerá dicha opción entendiendo que existen incentivos económicos y considerando igualmente la práctica pasada de la Entidad.
- El plazo de determinados contratos de arrendamiento puede verse afectado como consecuencia de los posibles planes de reestructuración que acometa la Entidad.

Registro contable

		En fecha de comienzo del contrato	Posteriormente
Contratos con un plazo superior a 12 meses o en los que el activo subyacente no sea de escaso valor (fijado en 6.000 euros)	Pasivo por arrendamiento («Otros pasivos financieros»)	Se valora por el valor actual de los pagos por arrendamiento que no estén abonados en dicha fecha, utilizando como tipo de descuento el tipo de interés que el arrendatario habría de pagar para tomar prestado, con un plazo y una garantía similares, los fondos necesarios para obtener un bien de valor semejante al activo por derecho de uso en un entorno económico parecido, denominado «tipo de financiación adicional»*.	Se valora a coste amortizado utilizando el método del tipo de interés efectivo y se reevalúa (con el correspondiente ajuste en el activo por derecho de uso relacionado) cuando hay un cambio en los pagos por arrendamiento futuros en caso de renegociación, cambios de un índice o tipo o en el caso de una nueva evaluación de las opciones del contrato.
	Activo por derecho de uso («Activos tangibles - terrenos y edificios»)	Se valora al coste e incluye el importe de la valoración inicial del pasivo por arrendamiento, los pagos efectuados en la fecha de comienzo o antes de esta, los costes directos iniciales, de desmantelamiento o rehabilitación cuando exista obligación de soportarlos.	Se amortiza de manera lineal y está sujeto a cualquier pérdida por deterioro, si la hubiera, de acuerdo con el tratamiento establecido para el resto de activos tangibles e intangibles. En particular, los activos por derecho de uso se incluyen dentro del test de deterioro de la UGE bancaria junto con los correspondientes pasivos por arrendamiento.
Resto de contratos		Se contabilizan como arrendamiento operativo	

(*) Se ha calculado dicho tipo de financiación adicional tomando como referencia los instrumentos de deuda emitidos –cédulas hipotecarias y deuda sénior– ponderados en función de la capacidad de emisión de cada uno. Se utiliza un tipo específico en función del plazo de la operación y del negocio (España o Portugal) donde se encuentren los contratos.

Transacciones de venta con arrendamiento posterior	Cuando se actúa como vendedor-arrendatario: • Si no se retiene el control del bien: · • Da de baja el activo vendido. · • Valora el activo por derecho de uso que se deriva del arrendamiento posterior por un importe igual a la parte del importe en libros previo del activo arrendado que se corresponde con la proporción que representa el derecho de uso retenido sobre el valor de la activo vendido. · • Se reconoce un pasivo por arrendamiento. • Si se retiene el control del bien: · • No da de baja el activo vendido. · • Reconoce un pasivo financiero por el importe de la contraprestación recibida. Los resultados generados en la operación se reconocen inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias si se determina que ha existido una venta (solo por el importe de la ganancia o pérdida relativa a los derechos sobre el bien transferidos), de tal manera que el comprador-arrendador adquiere el control del bien. Hay establecido un procedimiento para realizar un seguimiento prospectivo de la operación, prestando especial atención a la evolución en el mercado de los precios de alquiler de oficinas en comparación a las rentas fijadas contractualmente y a la situación de los activos vendidos

2.19. Activos contingentes

Los activos contingentes surgen por sucesos inesperados o no planificados de los que nace la posibilidad de una entrada de beneficios económicos. Los activos contingentes no son objeto de reconocimiento en los estados financieros excepto que la entrada de beneficios económicos sea prácticamente cierta. Si la entrada de beneficios económicos es probable, se informa en notas sobre el correspondiente activo contingente.

Los activos contingentes son objeto de evaluación continuada con el objetivo de asegurar que su evolución se refleja adecuadamente en los estados financieros.

2.20. Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones cubren obligaciones presentes en la fecha de formulación de las cuentas anuales surgidas como consecuencia de hechos pasados de los que pueden derivarse perjuicios patrimoniales y se considera probable su ocurrencia; son concretos con respecto a su naturaleza, pero indeterminados con respecto a su importe y/o momento de cancelación.

En las cuentas anuales se recogen todas las provisiones significativas respecto de las cuales se estima que la probabilidad de que sea necesario atender la obligación es mayor que la de no hacerlo. Las provisiones se registran en el pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas.

Las provisiones, que se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible sobre las consecuencias del suceso en el que traen su causa y son reestimadas con ocasión de cada cierre contable, se utilizan para afrontar las obligaciones específicas para las cuales fueron originalmente reconocidas. Se procede a su reversión, total o parcial, cuando dichas obligaciones dejan de existir o disminuyen.

La política respecto a las contingencias fiscales es provisionar las actas de inspección incoadas por la Inspección de Tributos en relación a los principales impuestos que le son de aplicación, hayan sido o no recurridas, más los correspondientes intereses de demora. En cuanto a los procedimientos judiciales en curso, se provisionan aquellos cuya probabilidad de pérdida se estima que supere el 50%.

Cuando existe la obligación presente pero no es probable que haya una salida de recursos se registra como pasivos contingentes. Los pasivos contingentes pueden evolucionar de forma diferente a la inicialmente esperada, por lo que son objeto de revisión continuada con el objetivo de determinar si se ha convertido en probable dicha eventualidad de salida de recursos. Si se confirma que la salida de recursos es más probable que se produzca que no ocurra, se reconoce la correspondiente provisión en el balance.

Las provisiones se registran en el capítulo «Provisiones» del pasivo del balance en función de las obligaciones cubiertas. Los pasivos contingentes se reconocen en cuentas de orden del balance.

2.21. Operaciones de seguros

Instrumentos financieros

Las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa, BPI Vida y Pensões y Bankia Vida) se han acogido a la exención temporal de aplicación de la NIIF 9, por lo que sus instrumentos financieros se presentan según los criterios de presentación y valoración de la NIC 39 en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del balance adjunto (véanse Notas 1 y 17).

Clasificación de los activos y pasivos financieros

Los activos financieros se presentan en el balance, agrupados dentro del apartado «Activos afectos al negocio asegurador» en las diferentes categorías en las que se clasifican a efectos de su gestión y valoración, y que se describen a continuación:

- «Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar»: esta cartera está integrada principalmente por aquellos activos y pasivos financieros adquiridos/emitidos con la intención de realizarlos a corto plazo o que forman parte de una cartera de instrumentos financieros, identificados y gestionados conjuntamente, para la cual hay evidencia de actuaciones recientes dirigidas a obtener ganancias a corto plazo. También se consideran pasivos financieros mantenidos para negociar las posiciones cortas de valores como consecuencia de ventas de activos adquiridos temporalmente con pacto de retrocesión no opcional o de valores recibidos en préstamo. Por último, se consideran como activos o pasivos financieros mantenidos para negociar los derivados activos y pasivos que no cumplen con la definición de contrato de garantía financiera ni han sido designados como instrumentos de cobertura.
- «Activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados»: se incluyen, en su caso, aquellos instrumentos financieros designados en su reconocimiento inicial, como por ejemplo los activos o pasivos financieros híbridos que deben valorarse íntegramente por su valor razonable o con derivados financieros para reducir la exposición a variaciones en el valor razonable, o se gestionan conjuntamente con pasivos financieros y derivados con el fin de reducir la exposición global al riesgo de tipo de interés. En general, en esta categoría se incluyen todos aquellos activos o pasivos financieros que al clasificarse en ella se eliminan o se reducen significativamente incoherencias en su reconocimiento o valoración (asimetrías contables). Los instrumentos financieros de esta categoría deberán estar sometidos, permanentemente, a un sistema de medición, gestión y control de riesgos y resultados, integrado y consistente, que permita comprobar que el riesgo se reduce efectivamente. Los activos y pasivos financieros sólo podrán incluirse en esta cartera en la fecha de su adquisición o cuando se originan.
- «Activos financieros disponibles para la venta»: está integrada por los valores representativos de deuda e instrumentos de patrimonio que no se han clasificado en otras categorías.
- «Préstamos y partidas a cobrar»: incluye la financiación otorgada a terceros con origen en las actividades típicas de crédito y préstamo realizadas por dichas filiales, las deudas contraídas con éstas por parte de los asegurados y por los valores representativos de deuda que no disponen de un precio cotizado en un mercado activo.

Valoración de los activos financieros

Todos los instrumentos financieros se registran inicialmente por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, coincide con el precio de la transacción.

Posteriormente, en una fecha determinada, el valor razonable de un instrumento financiero corresponde al importe por el cual podría ser entregado, si se trata de un activo, o liquidado, si se trata de un pasivo, en una transacción realizada entre partes interesadas, informadas en la materia, que actuaran en condiciones de independencia mutua. La referencia más objetiva del valor razonable de un instrumento financiero es el precio que se pagaría por él en un mercado activo, transparente y profundo, por lo que se toma el precio de cotización o precio de mercado.

Cuando no exista precio de mercado, se recurre para estimar su valor razonable al precio de transacciones recientes de instrumentos análogos y, en caso de no haberlas, a modelos de valoración suficientemente contrastados y reconocidos por la comunidad financiera internacional, tomando siempre en consideración las características específicas del instrumento a valorar y, muy especialmente, los distintos tipos de riesgo asociados al mismo.

Excepto en los derivados de negociación, todas las variaciones en el valor de los instrumentos financieros por razón del devengo de intereses y conceptos asimilados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que se produjo el devengo. Los dividendos percibidos de otras sociedades se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que nace el derecho a percibirlos.

Las variaciones en las valoraciones que se produzcan con posterioridad al registro inicial por causas distintas de las mencionadas en el párrafo anterior se tratan como se describe a continuación, en función de los tipos de los activos y pasivos financieros:

- Los instrumentos financieros incluidos en «Activos financieros mantenidos para negociar», «Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados», «Pasivos financieros mantenidos para negociar» y «Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados» se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, las variaciones que se producen en el mismo se registran con contrapartida en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Por su parte, los instrumentos financieros incluidos en «Activos financieros disponibles para la venta» se valoran inicialmente por su valor razonable y, posteriormente, las variaciones que se producen en el mismo, netas de su impacto fiscal, se registran con contrapartida en los epígrafes de «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta» y «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Conversión de divisas» del balance.
- Los derivados se registran en el balance por su valor razonable. En el momento de su contratación, y salvo evidencia en contra, el precio de transacción es su valor razonable y se registran como un activo si éste es positivo o como un pasivo si es negativo. En el supuesto que en el momento de contratación su precio difiera de su valor razonable, la diferencia se registra inmediatamente en la cuenta de pérdidas y ganancias para los derivados clasificados en los niveles 1 y 2 de la jerarquía de valor razonable (véase el apartado "Valor razonable de los instrumentos financieros" de esta misma Nota).
- Los cambios posteriores del valor razonable de los derivados se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto si se trata de derivados de contabilidad de cobertura de flujos de efectivo que se registran en el epígrafe «Patrimonio neto. Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Derivados de cobertura. Coberturas de flujos de efectivo» del patrimonio neto.
- Los derivados implícitos en otros instrumentos financieros o en otros contratos se registran separadamente como derivados cuando sus riesgos y características no están estrechamente relacionados con los del instrumento o contrato principal, y siempre que se pueda dar un valor razonable fiable al derivado implícito considerado de forma independiente.
- Los instrumentos financieros incluidos en la cartera de «Préstamos y partidas a cobrar» y «Pasivos financieros a coste amortizado» se valoran a su coste amortizado. Por coste amortizado se entiende el coste de adquisición corregido, en más o en menos según sea el caso, por los reembolsos de principal y la parte imputada en la cuenta de pérdidas y ganancias, mediante la utilización del método del tipo de interés efectivo, de la diferencia entre el importe inicial y el valor de reembolso al vencimiento. Adicionalmente, el coste amortizado se minora por el importe de las correcciones de valor motivadas por el deterioro experimentado por los activos.

El tipo de interés efectivo es el tipo de actualización que iguala exactamente el valor inicial de un instrumento financiero con los flujos de efectivo estimados por todos los conceptos hasta su vencimiento o cancelación. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual más, en su caso, las comisiones y costes de transacción que formen parte de su rendimiento financiero. En el caso de que dicho tipo de interés fijo sea contingente, el Grupo lo incorpora en la estimación del tipo de interés efectivo solo si es altamente probable la consecución del evento desencadenante. Para el cálculo del tipo de interés efectivo de los instrumentos financieros a tipo de interés variable se toma el tipo de interés variable como si fuese fijo hasta la próxima revisión del tipo de interés de referencia.

Reclasificaciones entre carteras de instrumentos financieros

Al cierre del ejercicio, los importes de los activos financieros bajo el tratamiento de NIC 39 reclasificados en ejercicios previos no son significativos.

Deterioro del valor de activos financieros (NIC 39)

Un activo financiero se considera deteriorado cuando existe una evidencia objetiva de un impacto negativo en los flujos de efectivo futuros que se estimaron en el momento de formalizarse la transacción, como consecuencia de que el acreditado no puede o podrá hacer frente a sus compromisos contractuales en tiempo y forma, o cuando no pueda recuperarse íntegramente su valor en libros. La disminución del valor razonable por debajo del coste de adquisición no constituye por sí misma una evidencia de deterioro.

Como criterio general, la corrección del valor en libros de los instrumentos financieros a causa de su deterioro se efectúa con cargo al capítulo «Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación» de la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que el mencionado

deterioro se manifiesta, y las recuperaciones de las pérdidas por deterioro previamente registradas, en caso de producirse, se reconocen en el mismo epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que el deterioro se elimina o se reduce.

Para el caso de los instrumentos de deuda a coste amortizado, se mantienen las categorías identificadas en el apartado 2.7, si bien el cálculo de las coberturas se basa en lo establecido en NIC 39. La cobertura calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación. Se tienen en cuenta las garantías eficaces recibidas. A los efectos de la estimación de las coberturas, el importe del riesgo es, para los instrumentos de deuda, el importe en libros bruto y, para las exposiciones fuera de balance, la estimación de las cuantías que se espera desembolsar.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura del 0%. Este porcentaje solo se aplicará sobre el riesgo cubierto.

A continuación, se describe la política contable referente al reconocimiento de pérdidas por deterioro de las categorías de instrumentos disponibles para la venta:

- Valores representativos de deuda clasificados en disponible para la venta: el valor de mercado de los instrumentos de deuda cotizados se considera una estimación razonable del valor actual de sus flujos de efectivo futuros.
- Cuando existe una evidencia objetiva de que las diferencias negativas surgidas en la valoración de estos activos tienen su origen en su deterioro, dejan de presentarse en el epígrafe del patrimonio neto «Otro resultado global acumulado – Elementos que pueden reclasificarse en resultados – Activos financieros disponibles para la venta» y se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias el importe considerado como deterioro acumulado hasta ese momento. En caso de recuperarse posteriormente la totalidad o parte de las pérdidas por deterioro, su importe se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del período en que se produce la recuperación.

Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro

Por su parte, el capítulo «Activos afectos al negocio asegurador - Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro» del balance también recoge los importes que las entidades consolidadas tienen derecho a percibir con origen en los contratos de reaseguro que mantienen con terceras partes, y más concretamente, la participación del reaseguro en las provisiones técnicas constituidas por las entidades de seguros consolidadas.

Pasivos por contratos de seguro

El capítulo «Pasivos afectos al negocio asegurador» del balance recoge las provisiones técnicas del seguro directo y del reaseguro aceptado registradas por las entidades consolidadas para cubrir las obligaciones con origen en los contratos de seguro que mantienen vigentes al cierre del periodo. A continuación, se detallan los principales componentes recogidos como provisiones técnicas:

- Primas no consumidas y riesgos en curso:
  - La provisión para primas no consumidas corresponde a la fracción de las primas devengadas en el ejercicio que debe imputarse al período comprendido entre el cierre de cada ejercicio y el término del período de cobertura de la póliza.
  - La provisión para riesgos en curso tiene por objeto complementar la provisión de primas no consumidas en la medida en que su importe no sea suficiente para cubrir la valoración de todos los riesgos y gastos correspondientes al período de cobertura no transcurrido a la fecha de cierre.
- Seguros de vida: está integrada principalmente por las provisiones matemáticas de los contratos de seguro, así como por las primas no consumidas de los contratos de seguro con período de cobertura igual o inferior al año. Las provisiones matemáticas representan el exceso del valor actual actuarial de las obligaciones futuras de las compañías aseguradoras dependientes sobre el de las primas que debe satisfacer el tomador del seguro.
- Relativas al seguro de vida cuando el riesgo de la inversión lo asumen los tomadores: corresponden a las provisiones técnicas de los contratos de seguros en los que el tomador asume el riesgo de la inversión.
- Prestaciones: recoge el importe total de las obligaciones pendientes derivadas de los siniestros ocurridos con anterioridad a la fecha de cierre del ejercicio. El Grupo calcula esta provisión como la diferencia entre el coste total estimado o cierto de los siniestros ocurridos pendientes de declaración, liquidación o pago, incluidos los gastos externos e internos de gestión y tramitación de los expedientes, y el conjunto de los importes ya pagados por razón de tales siniestros.

- Provisiones para participación en beneficios y para extornos: incluye el importe de los beneficios devengados a favor de los asegurados o beneficiarios todavía no asignados a la fecha de cierre. No recoge el efecto de asignar parte de las plusvalías latentes de la cartera de inversiones a favor de los tomadores de seguro.

Las provisiones técnicas vinculadas a los riesgos cedidos a entidades reaseguradoras se calculan en función de los contratos de reaseguro suscritos, siguiendo criterios análogos a los establecidos en los seguros directos.

Adicionalmente, el Grupo viene aplicando la opción contable prevista en la NIIF 4 denominada "contabilidad tácita", por la cual se permite a la entidad aseguradora que modifique su política contable de forma que la pérdida o ganancia reconocida pero no realizada en los activos asociados a los contratos de seguros, afecte a las valoraciones de los pasivos por contratos de seguros de la misma forma que la pérdida o ganancia realizada. El ajuste correspondiente en dichos pasivos (o en los costes de adquisición diferidos o en los activos intangibles) se reconocerá en otro resultado global si, y sólo si, las ganancias o pérdidas no realizadas se reconocen en otros ingresos y gastos reconocidos.

El Grupo realiza anualmente un test de adecuación de pasivos con el objetivo de identificar cualquier déficit de provisiones y realizar la correspondiente dotación. Por el contrario, si el resultado de la evaluación del test de idoneidad de pasivos pone de manifiesto una suficiencia o exceso de provisión, el Grupo, tal y como establece la NIIF 4, adopta un criterio de prudencia. La prueba de adecuación de pasivos consiste en evaluar los pasivos por contratos de seguros a partir de las estimaciones más actuales de los flujos de efectivo futuros procedentes de sus contratos en relación con los activos afectos a su cobertura. Con este objetivo, se determina:

- La diferencia entre el valor en libros de sus contratos de seguros, neto de los costos de adquisición diferidos o de cualquier activo intangible relacionado con los contratos de seguro objeto de evaluación, y el valor actual de los flujos de efectivo derivados de los contratos de seguro y de los flujos de efectivo conexos, tales como los costos de tramitación de las reclamaciones y los flujos de efectivo que procedan de opciones y garantías implícitas.
- La diferencia entre el valor en libros y el valor actual de los flujos de efectivo proyectados de los activos financieros afectos a los contratos de seguro.

Los flujos futuros estimados derivados de los contratos de seguros y de los activos financieros afectos se descuentan a una curva de tipos de interés de activos de alta calidad crediticia (deuda soberana española). Para estimar los flujos de efectivo futuros derivados de los contratos de seguros se toma en consideración los rescates observados en la cartera de acuerdo con la media de los 3 últimos años para la Pensión 2000 y PPA, y a partir de la media observada de los últimos 5 años en el resto de los productos. Adicionalmente, se realizan ejercicios de sensibilidad respecto a la curva de descuento utilizada. Este análisis de sensibilidad consiste en introducir una caída del tipo de interés de 100, 150 y 200 puntos básicos de la curva de descuento utilizada, así como un incremento de 80, 100 y 200 puntos básicos.

El Grupo no procede a separar ningún componente de depósito asociado a los contratos de seguro, siendo tal disociación de carácter voluntario para el mismo. Asimismo, se estima que el valor razonable de las opciones de rescate emitidas a favor de los tomadores de contratos de seguro tiene un valor nulo o, en caso contrario, su valoración forma parte del valor de los pasivos por contratos de seguro.

2.22. Estados de flujos de efectivo

Los conceptos utilizados en la presentación de los estados de flujos de efectivo son los siguientes:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; es decir, las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: se utiliza el método indirecto para la presentación de los flujos de efectivo de las actividades de explotación, que refleja el flujo procedente de las actividades típicas de las entidades de crédito, así como de otras actividades que no se pueden calificar como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo, como participadas e inversiones estratégicas y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en la composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación, como los pasivos financieros subordinados. Se han considerado como

actividades de financiación las emisiones colocadas en el mercado institucional, mientras que las colocadas en el mercado minorista entre nuestros clientes se han considerado como actividad de explotación.

2.23. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte A) Estados de ingresos y gastos reconocidos

En este estado se presentan los ingresos y gastos reconocidos como consecuencia de la actividad del Grupo durante el ejercicio, distinguiendo entre aquellos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias y los otros ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto.

2.24. Estado de cambios en el patrimonio neto. Parte B) Estados totales de cambios en el patrimonio neto

En este estado se presentan todos los cambios habidos en el patrimonio neto del Grupo, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. En el estado se presenta una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto, agrupando los movimientos en función de su naturaleza:

- Ajustes por cambios en criterios contables y correcciones de errores: incluye los cambios en el patrimonio neto que surgen como consecuencia de la re-expresión retroactiva de los saldos de los estados financieros distinguiendo los que tienen origen en cambios en los criterios contables de los que corresponden a corrección de errores.
- Total de Ingresos y gastos reconocidos: recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de cambios en el patrimonio neto parte A) Ingresos y Gastos reconocidos, anteriormente indicadas.
- Otras variaciones en el patrimonio neto: recoge el resto de las partidas registradas en el patrimonio neto, como pueden ser aumentos o disminuciones de capital, distribución de dividendos, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital propios, transferencias entre partidas del patrimonio neto y cualquier otro aumento o disminución del patrimonio neto.

Particularmente, en los epígrafes de «Ganancias acumuladas» y «Otras reservas» se recoge:

- El epígrafe de fondos propios «Ganancias acumuladas» incluye, al cierre del ejercicio, las ganancias no distribuidas procedentes de la aplicación de resultados de las entidades del grupo consolidable y los resultados procedentes de la venta de las inversiones clasificadas en «Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global – Instrumentos de patrimonio», entre otras.
- El epígrafe de fondos propios «Otras reservas» incluye, al cierre del ejercicio, los impactos de 1ª aplicación de normativa contable, la aplicación del resultado de entidades que consolidan por el método de la puesta en equivalencia, neto de los dividendos distribuidos a entidades del grupo consolidable, la remuneración de emisiones que cumplen con determinadas características y las ganancias / pérdidas derivadas de la operativa con acciones propias, entre otras.

3. Gestión del riesgo

3.1 Entorno y factores de riesgo

Desde la perspectiva del Grupo, del ejercicio 2021 pueden destacarse los siguientes factores que han repercutido significativamente en la gestión del riesgo, tanto por su incidencia en el año como por las implicaciones a largo plazo:

- Entorno macroeconómico
  - Economía global

    Tras la histórica recesión ocurrida en 2020 (caída del 3,1% del PIB mundial), como consecuencia de la COVID-19 y las enormes restricciones a la actividad impuestas para contenerla, la economía mundial anotó una intensa recuperación en 2021, con un crecimiento en torno al 6%. Las rápidas y contundentes políticas económicas iniciadas en 2020 y que siguieron durante 2021 junto a la gradual retirada de buena parte de las restricciones apoyaron la recuperación en el año.

    Con todo, se ha tratado de una recuperación desigual en función de los países. Esta no es, en puridad, una novedad absoluta: cuando la pandemia eclosionó en 2020, y las oleadas se fueron repitiendo, aun siendo un shock global, este revistió diferentes intensidades locales en función de las características sectoriales de la economía; de la estrategia más o menos agresiva de confinamiento; y, finalmente, del grado de estímulo económico adoptado. Y si el shock fue global, pero el impacto local, algo parecido está pasando con la recuperación. En este sentido, los factores clave que han definido 2021 han sido el grado de vacunación de la población; la capacidad fiscal y monetaria de seguir apoyando a la economía; las distintas variantes, que se han expandido en contextos de vacunación muy dispares; y la disrupción de las cadenas globales de aprovisionamiento. Así, mientras China no llegó a contraerse en el cómputo anual de 2020 (+2,3%) y habrá crecido en torno al 8% en 2021; y EE. UU. alcanzó ya los niveles de PIB prepandemia en el 2T21 (−3,4% en 2020 y 5,4% estimado en 2021); la eurozona no alcanzará estos niveles pre-COVID-19 hasta mediados de 2022 (−6,5% en 2020 y en torno al 5% en 2021).

    De cara a los próximos trimestres, la recuperación económica global prosigue, aunque a menor ritmo. Asimismo, los riesgos de un mayor debilitamiento en el ritmo de avance no son despreciables. En concreto, a nivel global, destacan el impacto de las nuevas variantes y las interrupciones de la cadena de suministro global, que a su vez están alimentando aún más las preocupaciones sobre la inflación en muchos países (como en EE. UU.). En este sentido, la presión sobre la Fed para que suba los tipos de interés se ha intensificado y se estima que lo podría hacer hasta tres veces este 2022. A nivel más regional, preocupa la crisis de la empresa inmobiliaria china Evergrande. Si bien el contagio financiero internacional es limitado, el principal riesgo proviene del contagio en el sector inmobiliario nacional, lo que afectaría negativamente a la tasa de crecimiento del gigante asiático.

  - Eurozona

    En la Eurozona, tras una recuperación notable de la actividad en el segundo y tercer trimestre de 2021, los últimos indicadores muestran un desempeño más débil en el cuarto trimestre. En concreto, la actividad se ha visto negativamente afectada por la escasez de suministros, que está impactando de forma sustancial a países como Alemania, dada su alta exposición al sector industrial (especialmente a la industria automotriz, altamente integrada en las cadenas de valor globales). Asimismo, el aumento de casos de COVID-19 en los países del centro y del norte de Europa también ha comportado nuevas limitaciones a la movilidad, con claros efectos sobre la economía. Aun así, se estima que el PIB de la eurozona habrá crecido en torno al 5% en 2021. Para 2022, el avance anual se deslizará alrededor del 4,0% con claras diferencias entre países: de más a menos Italia y Francia; y de menos a más Alemania y España. Los principales países de la zona euro recuperarán los niveles de PIB perdidos a mediados de 2022, excepto España.

  - España y Portugal

    La economía española anotó en 2021 a una intensa recuperación de la actividad y, sobre todo, del empleo, que recuperó los niveles previos a la pandemia. No obstante, la evolución a lo largo del año se caracterizó por los altibajos. Tras un arranque de año dubitativo, por los efectos de la tercera ola de la pandemia y la adversa climatología, la actividad retomó la senda de recuperación en el segundo trimestre, gracias al amplio despliegue de la vacunación y la consiguiente contención de los contagios y la presión hospitalaria. Ello, a su vez, facilitó la reactivación de los flujos turísticos y del gasto de las familias, especialmente en las actividades que requieren más interacción social y que se vieron más afectadas por las medidas restrictivas anteriores, como restauración, ocio y turismo, de gran importancia para nuestra economía.

En el último tramo del año, la actividad mantuvo la tónica expansiva si bien a un ritmo más moderado, en un contexto de fuerte repunte de la inflación motivado por el encarecimiento energético y de dificultades en algunos suministros debido a los cuellos de botella en las cadenas de abastecimiento. En el conjunto de 2021 el PIB avanzó un 5%, de modo que, al cierre del ejercicio, aún se encontraría un 4,0% por debajo de los niveles precrisis (4T 2019).

En el 2022 se prevé que la recuperación económica se consolide y el crecimiento del PIB acelere hasta el 5,5%, de tal modo que el PIB alcanzaría el nivel precrisis del 4T 2019 en el último trimestre de 2022. La pandemia aún podrá generar nuevas oleadas, pero su impacto sobre el sistema sanitario se espera que sea limitado gracias al avance de las vacunas y que no sea necesario volver a introducir medidas severas de restricción a la actividad. El crecimiento en el 2022 se apoyaría principalmente sobre tres palancas: la recuperación del sector turístico, el impacto de los fondos europeos y la demanda embalsada. Aun así, el 2022 no estará exento de factores de incertidumbre. Por un lado, la crisis energética que se está experimentando en Europa, ha acarreado fuertes aumentos de los precios energéticos que minoran la capacidad de compra de los hogares y ponen presión sobre los márgenes empresariales. El impacto de esta crisis, aunque agudo, debería ser temporal y sus efectos deberían moderarse una vez pase el invierno. Por otro lado, las disrupciones en las cadenas de suministros globales seguirán lastrando la capacidad de recuperación del sector industrial, sobre todo durante la primera mitad de 2022. Con todo, la crisis energética y los problemas logísticos se espera que acaben teniendo un impacto relativamente contenido en comparación con la magnitud de los factores impulsores del crecimiento. Si bien no es descartable que surjan nuevas oleadas o nuevas variantes del virus, se estima que el impacto sobre la economía será cada vez más limitado, gracias a la efectividad de las vacunas para evitar los casos más graves de la enfermedad, por lo que no sería necesario volver a implementar medidas de restricción a la actividad.

En 2021 la economía portuguesa registró una notable recuperación, si bien el desempeño fue irregular a lo largo del año. Tras un débil inicio de año marcado por una nueva ola de la pandemia, a partir de marzo, con la retirada gradual de las medidas que restringían la actividad y la movilidad, la economía anotó un acusado dinamismo, con un avance del PIB del 4,5% intertrimestral en el 2T y del 2,9% en el 3T. Esta recuperación se vio apoyada por el éxito del plan de vacunación, con cerca del 88% de la población totalmente vacunada, Portugal se situó a la cabeza del ranking de vacunación a nivel mundial, lo que contribuyó a un comportamiento positivo del turismo en los meses de verano. En el último trimestre del año, se espera que el ritmo de expansión del PIB se desacelere reflejando, por un lado, la entrada de la actividad en un periodo de mayor normalidad pero, por otro, debido también algunos factores de incertidumbre, como el aumento de los contagios por COVID-19, las elecciones anticipadas previstas para finales de enero de 2022, los cuellos de botella en las cadenas de producción y el aumento de los precios de la energía. En el conjunto de 2021 se estima un avance del PIB del 4,3%, reduciendo su distancia al nivel de 2019 al 2,9%.

Para 2022, teniendo en cuenta la implantación de posibles restricciones para el control de la pandemia, posiblemente más acusadas en los primeros meses del año, se prevé un crecimiento del PIB del 4,9%. La recuperación del turismo, la recepción de fondos europeos y el ahorro acumulado serán los motores del crecimiento en 2022 y serán más fuertes que los factores que pueden lastrar el crecimiento (crisis energética y cuellos de botella). No obstante, el escenario sigue sujeto a cierta incertidumbre que podría resultar desfavorable si los factores negativos persisten más tiempo del previsto, o favorable si se disipan más rápidamente.

Entorno regulatorio

El esquema normativo sobre el que se sustenta el modelo de negocio del Grupo es determinante en su desarrollo ya sea tanto en relación con procesos de gestión como metodológicos. De este modo, el análisis normativo representa un punto relevante en la agenda del Grupo.

Entre las propuestas de cambios legislativos y regulatorios, así como la nueva legislación y regulación aprobada en 2021 cabe destacar:

- **Crisis de la COVID-19**:
  - Medidas y publicaciones que impactan a las exposiciones beneficiarias de medidas de apoyo para hacer frente a la pandemia de la COVID-19 y su clasificación, en particular:
    - Real Decreto Ley (RDL) 5/2021 de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19, así como el Código de Buenas Prácticas para el marco de renegociación con clientes con financiación avalada por el Instituto de Crédito Oficial (ICO), previsto en el RDL 5/2021.

- Real Decreto-ley 27/2021, de 23 de noviembre, por el que se prorrogan determinadas medidas económicas para apoyar la recuperación.
- Resolución de 30 de noviembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de noviembre de 2021, por el que se adaptan las condiciones y se extienden los plazos de solicitud de los avales regulados por los Reales Decretos-leyes 8/2020, de 17 de marzo, y 25/2020, de 3 de julio, y se modifica el Código de Buenas Prácticas para el marco de renegociación para clientes con financiación avalada previsto en el Real Decreto-ley 5/2021, de 12 de marzo.

- **Finanzas sostenibles y factores medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG)**:
  - Informes de autoridades sometidos a consulta pública: i) el Informe de la EBA sobre la incorporación de los riesgos ASG en la gestión y supervisión de las entidades de crédito; ii) el ITS (*Implementing Technical Standards*) de divulgación de información sobre riesgos ASG bajo Pilar 3 de la EBA; iii) los informes de la Plataforma de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea sobre taxonomía social y opciones de extensión de la taxonomía ligada a objetivos medioambientales.
  - Propuestas legislativas y regulatorias en discusión: i) la propuesta de Reglamento sobre un estándar de bonos sostenibles europeo; ii) la propuesta de Directiva sobre reporting de sostenibilidad corporativo (CSRD, por sus siglas en inglés).
  - Textos legislativos y regulatorios finalizados y publicados y en fase de implementación: i) los Actos Delegados de modificación de MiFID II, IDD (*Insurance Distribution Directive*), AIFMD (*Alternative Investment Managers Directive*), UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*) y Solvencia II para la integración de los factores, riesgos y preferencias de sostenibilidad; (ii) el Acto Delegado sobre la Taxonomía climática (actividades que contribuyen a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático); (iii) el Acto Delegado sobre el Art. 8 del Reglamento de la Taxonomía sobre el grado de alineamiento de las actividades de empresas obligadas a reportar bajo la NFRD con la Taxonomía climática.
  - Textos legislativos y regulatorios que entraron en vigor/aplicación: el Reglamento de divulgación de finanzas sostenibles (SFDR por sus siglas en inglés), a pesar de la falta de desarrollos de segundo nivel.
  - Otros textos e hitos importantes: i) la Ley Europea del Clima, que hace vinculante por ley el compromiso de la Unión Europea de alcanzar la neutralidad climática en 2050 y el objetivo de reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2030 al 55 % respecto de los niveles de 1990; ii) establecimiento de un *standard setter global* y otro europeo de información no financiera;
- **Regulación prudencial**:
  - Consulta pública de la EBA sobre la actualización de las guías para el Proceso de Revisión y Evaluación (SREP) que propone una nueva metodología para establecer el requerimiento de P2G.
  - Consulta Pública del Banco de España sobre el desarrollo de nuevas herramientas macroprudenciales introducidas por el RD-L 22/2018.
  - Publicación de la propuesta legislativa de CRR III (*Capital Requirements Regulation*) y CRD-VI (*Capital Requirements Directive*) que implementa en Europa las reformas finales de los acuerdos de Basilea III. Además, la propuesta refuerza el marco de gestión y supervisión de los riesgos ASG y mejora la dotación de herramientas supervisoras.
  - Aplicación de la CRR II que, entre otros, introduce un nuevo enfoque estándar (SA-CCR), a efectos del cálculo de requerimientos de capital por riesgo de contrapartida.
- En el **ámbito digital**:
  - Lanzamiento de la fase de investigación del Euro Digital que durará 24 meses centrándose en un posible diseño funcional y creado el *Market Advisory Group* compuesto por 30 miembros cuyo objetivo es asesorar al BCE.
  - Modificación del Reglamento eIDAS (*electronic identification and trust services*), para la creación de la identidad digital europea que incorporará atributos para identificarse (incluyendo información de las entidades financieras), autenticarse de manera segura y firmar documentos de manera cualificada.

- **Mercados**:
  - Avances en el proceso de sustitución de los IBOR, en particular, en relación con la desaparición del LIBOR la CE ha sometido a consulta los borradores de los Actos Delegados en los que se establecen los índices sustitutivos para el CHF LIBOR y EONIA.
  - Consulta de la Estrategia de Inversor Minorista de la CE con el objetivo de potenciar una mayor participación de los inversores minoristas en los mercados de capitales.
  - Publicación de la propuesta de revisión de la Directiva de Crédito al Consumo y consulta pública de la revisión de la Directiva de Crédito Hipotecario.
  - Publicación de la Ley 5/2021 por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital que implica la adaptación del nuevo régimen de operaciones vinculadas y las nuevas exigencias de implicación a largo plazo de los accionistas.
  - Publicación del RDL 24/2021 que transpone Directivas pendientes, entre ellas, destaca la de Bonos Garantizados que completa la regulación sobre las cédulas y bonos hipotecarios, territoriales y de internacionalización.
  - Circular 4/2021 de Banco de España que determina los modelos de estados reservados, para los que se definen su contenido y la periodicidad con la que deberán ser remitidos a Banco de España y la necesidad de que las entidades dispongan de un registro de reclamaciones a disposición del supervisor con un contenido predefinido.
- **Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo** (PBC/FT):
  - Publicación de un paquete de 4 propuestas legislativas: i) Reglamento por el que se crea la nueva Autoridad Supervisora Europea PBC/FT (AMLA); ii) el Reglamento obligaciones en materia de PBC/FT; iii) la 6ª Directiva PBC/FT (modifica la 5ª derogando la 4ª); y iv) el Reglamento sobre de transferencias de fondos.
  - El RDL 7/2021 de trasposición de Directivas entre las cuales se trasponía la V Directiva de Blanqueo de Capitales con el objetivo de mejorar la transparencia y disponibilidad de información sobre el titular real.
- Otros:
  - Consulta pública sobre la revisión del marco de gestión de las crisis bancarias y de la garantía de depósitos, a partir del cual se realizará una evaluación de las medidas para la preparación y prevención de quiebras bancarias, así como las aplicables una vez que un banco ha sido declarado en quiebra o con probabilidad de quiebra.

Eventos estratégicos

Eventos estratégicos son los acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo a medio plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia de la Entidad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos puede mitigarse con la gestión. En el caso de materialización de un evento estratégico, la afectación podría darse sobre uno o varios riesgos del Catálogo a la vez.

Se relacionan los eventos estratégicos más relevantes actualmente identificados con el objetivo de poder anticipar y gestionar sus efectos:

- **Shocks derivados del entorno geopolítico y macroeconómico**

  Deterioro pronunciado y persistente de las perspectivas macroeconómicas y un aumento de la aversión al riesgo en los mercados financieros. Podría ser, por ejemplo, el resultado de una prolongación de la pandemia, shocks geopolíticos de alcance global, factores políticos nacionales (como tensiones territoriales, gobiernos populistas o protestas sociales), o la reaparición de tensiones en el seno de la zona euro que avivaran los riesgos de fragmentación. Posibles consecuencias: aumento de la prima de riesgo país (coste de financiación), reducción de volúmenes de negocio, empeoramiento de calidad crediticia, salidas de depósitos, daños materiales en oficinas o impedimentos para el acceso a centros corporativos (por protestas o sabotajes fruto del descontento social).

  Mitigantes: el Grupo entiende que dichos riesgos quedan suficientemente gestionados por los niveles de capital y liquidez del Grupo, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación tanto de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente).

- **Nuevos competidores y aplicación de nuevas tecnologías**

  Se prevé un incremento de la competencia de nuevos entrantes, tales como *fintechs* (e. g. *digital banks*), así como de *bigtechs* y otros *players* con propuestas o tecnologías disruptivas. Este evento podría conllevar la desagregación y desintermediación de parte de la cadena de valor, lo que podría comportar un impacto en márgenes y ventas cruzadas, al competir con entidades más ágiles, flexibles y generalmente con propuestas de bajo coste para el consumidor. Todo ello podría quedar agravado si las exigencias regulatorias aplicables a estos nuevos competidores y servicios no se equiparasen a las actuales de las entidades de crédito.

  Adicionalmente, la carrera entre los competidores por el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías, tales como la inteligencia artificial o el *blockchain*, podría suponer una desventaja competitiva en ciertos casos de uso en el caso de falta de impulso o escasa adopción en el Grupo.

  Como ejemplo ilustrativo, la potencial emisión de un Euro Digital podría suponer la entrada en el sistema bancario europeo de agentes distintos a los bancos (e. g. entidades de pago y entidades de dinero electrónico) en caso de que se les autorizara la intermediación de la gestión de las carteras de euros digitales (*e-wallets*). Asimismo, en la medida en que los medios de pago asociados al euro digital podrían sustituir a los medios electrónicos actuales, los bancos podrían perder la información que aporta la transaccionalidad de los clientes en función de su operador final.

  Mitigantes: el Grupo considera a los nuevos entrantes una potencial amenaza y, a la vez, una oportunidad como fuente de colaboración, aprendizaje y estímulo para el cumplimiento de los objetivos de digitalización y transformación del negocio establecidos en el Plan Estratégico. Se realiza, por ello, un seguimiento periódico de la evolución de los principales nuevos entrantes y los movimientos de las *bigtech* en la industria. Adicionalmente, dispone desde 2020 de un espacio *sandbox* interno en el que se analizan técnicamente de forma ágil y segura las soluciones de determinadas *fintech* con las que existen oportunidades de colaboración.

  Además, el Grupo dispone de *Imagin* como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *bigtechs*, el Grupo apuesta por una mejora de la experiencia del cliente con el valor añadido que supone la sensibilidad social del Grupo (*bits and trust*), además de plantear posibles enfoques de colaboración (*open banking*) y disponer de acuerdos en algunos casos (e. g. *Apple*, *Paypal*).

- **Cibercrimen y protección datos**

  La ciberdelincuencia evoluciona los esquemas delictivos para seguir intentando lucrarse mediante diferentes modalidades de ataques. En este sentido, la difusión de nuevas tecnologías y servicios que el Grupo pone a disposición de los clientes conlleva una mayor facilidad de acceso a la ciberdelincuencia y por ende, una sofisticación de sus operaciones delictivas. Esta evolución constante de los vectores y técnicas delictivas imponen al Grupo la presión de reevaluar de forma constante el modelo de prevención, gestión y respuesta a los ciberataques y fraudes.

  Las campañas de suplantación de diferentes empresas y organismos oficiales, así como el despliegue acelerado del teletrabajo para mantener la productividad durante la pandemia, han hecho posible que determinados eventos de ciberseguridad se hayan materializado en numerosas organizaciones a causa de los cibercriminales. En paralelo, reguladores y supervisores en el ámbito financiero han escalado en sus agendas la prioridad de este ámbito. Teniendo en cuenta las amenazas existentes sobre la ciberseguridad y los ataques recientes recibidos por otras entidades, la explotación de dichos eventos en el entorno digital del Grupo podría suponer graves impactos de distinta índole, destacando la corrupción masiva de datos, la indisponibilidad de servicios críticos (p. ej. *ransomware*), la filtración de información confidencial o el fraude en canales digitales. La materialización de dichos impactos, directamente relacionados con la operativa bancaria, podría derivar adicionalmente en importantes sanciones por parte de los organismos competentes y a potenciales daños reputacionales para el Grupo.

  Mitigantes: el Grupo también es muy consciente de la importancia y el nivel de amenaza existente en estos momentos, por lo que mantiene una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como de la disponibilidad de los sistemas y la continuidad del negocio, tanto con revisiones planificadas como a través de la auditoría continua mediante el seguimiento de los indicadores de riesgo definidos. Adicionalmente, el Grupo mantiene actualizados los protocolos y mecanismos de seguridad para adecuarlos a las amenazas que se presentan en el contexto actual, monitorizando de forma continua los nuevos riesgos que puedan surgir. La evolución de los protocolos y medidas de seguridad se encuentran recogidas en el plan estratégico de seguridad de la información para continuar a la vanguardia de la protección de la información, alineado con los objetivos estratégicos del Grupo y de acuerdo con los mejores estándares de mercado.

- **Evolución del marco legal, regulatorio o supervisor**

  El riesgo de incremento de la presión del entorno legal, regulatorio o supervisor es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que pueden suponer un mayor impacto a corto-medio plazo. En concreto, se observa la necesidad de continuar manteniendo una monitorización constante de las nuevas propuestas normativas y de su implementación, dada la elevada actividad de legisladores y reguladores en el sector financiero.

  Mitigantes: el control y seguimiento de la normativa realizado por las diferentes áreas del Grupo, bajo la coordinación de un órgano colegiado, el Comité de Regulación, y el control sobre la efectiva implementación normativa en las entidades del Grupo.

- **Pandemias y otros eventos extremos**

  Se desconoce cuál podría ser el impacto de eventos extremos, tales como futuras pandemias o eventos de naturaleza medioambiental, en cada uno de los riesgos del Catálogo, lo que dependerá de acontecimientos y desarrollos futuros que son inciertos y que incluirían acciones para contener o tratar el evento y mitigar su impacto en las economías de los países afectados. Tomando como referencia la COVID-19 podría producirse elevada volatilidad en los mercados financieros y experimentar caídas relevantes. Asimismo, las perspectivas macroeconómicas podrían empeorar de forma notable y con bastante volatilidad en los escenarios prospectivos.

  Mitigantes: capacidad de implantación efectiva de iniciativas de gestión para mitigar la afectación sobre el perfil de riesgo por el deterioro del entorno económico ante un evento operacional extremo, como ha sucedido en el caso concreto de la COVID-19.

- **Integración operativa y tecnológica con Bankia (véase Nota 1.9 y 7)**

  Una vez completada la fusión legal y tecnológica, CaixaBank podría ser incapaz de integrar con éxito el negocio de Bankia desde otras perspectivas operativas (e.g., cierre de oficinas, cambio de gestores, etc.). Todo ello podría impedir que los beneficios identificados al formular el proyecto común de fusión se materialicen.

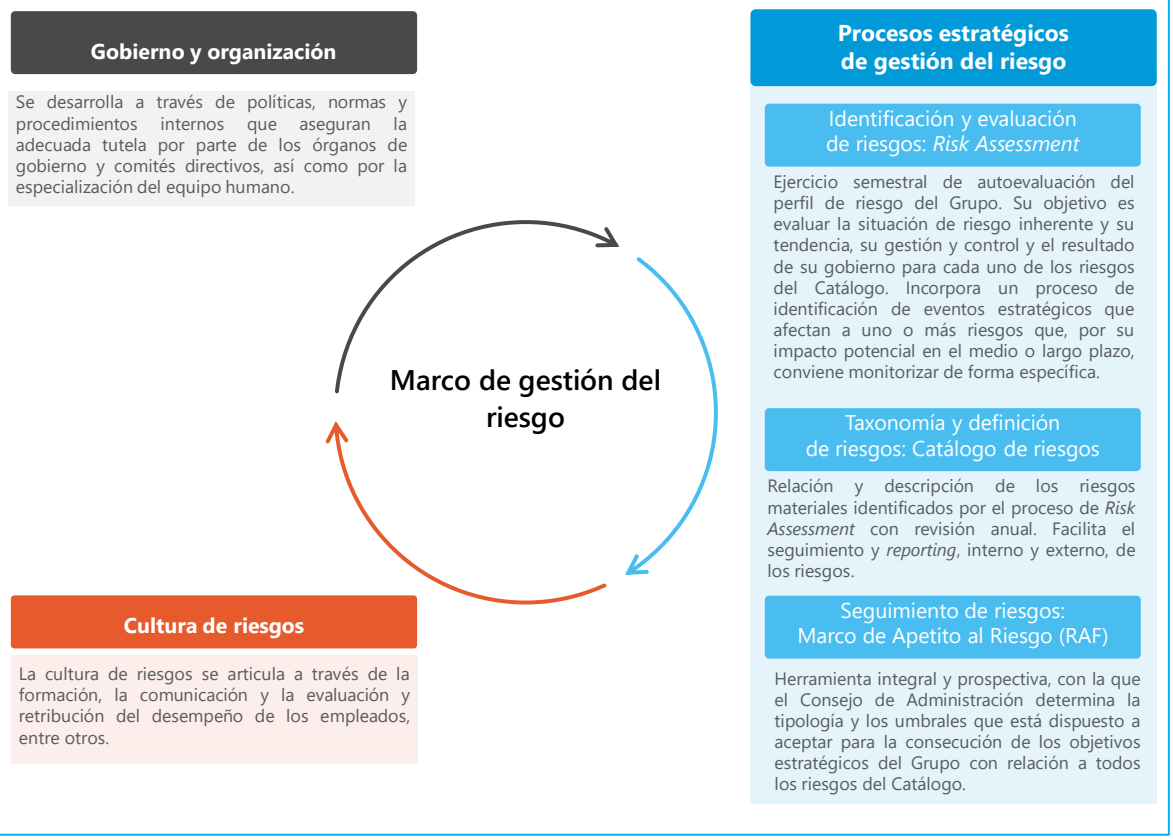
  Mitigantes: exitoso *track record* de CaixaBank en integraciones previas en las que ha conseguido materializar los ahorros y sinergias anunciados. Adicionalmente, la compatibilidad de los modelos de negocio de ambas entidades y un origen y unos valores corporativos compartidos, así como la sólida fortaleza financiera en solvencia y calidad de activo permiten afrontar con margen los riesgos de la fusión.

3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos

CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

El Grupo cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la Política corporativa de gestión global del riesgo, con un marco de gestión del riesgo que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre la asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito aprobado por el Consejo de Administración. Este marco se compone de los siguientes elementos:

Marco de control interno con base en el modelo de las tres Líneas de Defensa que proporciona un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos del Grupo.



3.2.1. Marco de control interno

El marco de control interno es el conjunto de estrategias, políticas, sistemas y procedimientos que existen en el Grupo CaixaBank para garantizar una gestión prudente del negocio y una operativa eficaz y eficiente. Se realiza a través de:

- una adecuada identificación, medición y mitigación de los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto,
- la existencia de información financiera y no financiera completa, pertinente, fiable y oportuna,
- la adopción de procedimientos administrativos y contables sólidos y
- el cumplimiento de la normativa y requisitos en materia de supervisión, de los códigos deontológicos y de las políticas, procesos y normas internas.

Está integrado en el sistema de gobierno interno del Grupo, alineado con el modelo de negocio y es acorde con: i) la normativa aplicable a las entidades financieras; ii) las Directrices de Gobierno Interno de la EBA de 21 de julio de 2021, las cuales desarrollan los requerimientos de gobierno interno establecidos en la Directiva 2013/36/EU del Parlamento Europeo; iii) las recomendaciones de la CNMV sobre esta materia y iv) otras directrices sobre funciones de control aplicables a entidades financieras.

Las líneas directrices del marco de control interno del Grupo están recogidas en la Política corporativa de control interno y se configuran sobre la base del "modelo de tres líneas de defensa".

Primera línea de defensa

Formada por las líneas y unidades de negocio, junto con las áreas que les prestan soporte, que originan la exposición a los riesgos del Grupo en el ejercicio de su actividad. Asumen riesgos teniendo en cuenta el apetito al riesgo del Grupo, los límites de riesgo autorizados y las políticas, procedimientos existentes, y forma parte de su responsabilidad el gestionar estos riesgos. Son responsables, por tanto, de desarrollar e implementar procesos y mecanismos de control para asegurar que se identifican, gestionan, miden, controlan, mitigan y reportan los principales riesgos que originan con sus actividades.

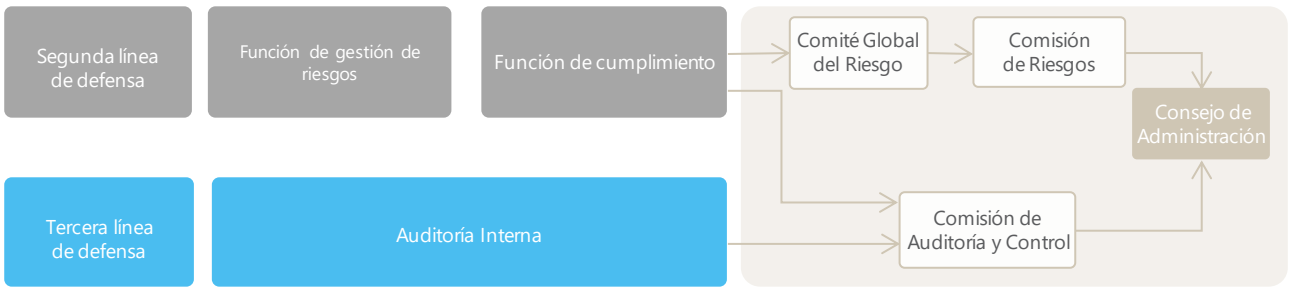
Las líneas de negocio y las áreas de soporte integran el control en su actividad diaria como un elemento básico que refleja la cultura de riesgo del Grupo.

Estas funciones pueden estar integradas en las propias unidades de negocio y soporte al negocio. No obstante, cuando el nivel de complejidad o intensidad así lo requieren, se establecen unidades de control específicas, dotadas de mayor especialización, para asegurar un nivel adecuado de control de los riesgos.

Segunda línea de defensa

Formada por las funciones de gestión de riesgos y cumplimiento. Son responsables, entre otros, de:

- La elaboración, de forma coordinada con la primera línea de defensa, de políticas de gestión de los riesgos alineadas con el RAF, evaluando su cumplimiento posterior.
- La identificación, medición y seguimiento de los riesgos (incluyendo los emergentes), contribuyendo a la definición e implantación de indicadores de riesgo, de riesgo de proceso y de controles.
- El seguimiento periódico de la efectividad de los indicadores y controles de primera línea de defensa, así como de indicadores y controles propios de la segunda línea de defensa.
- El seguimiento de las debilidades de control identificadas, así como del establecimiento e implantación de los planes de acción para remediarlas.
- La emisión de una opinión sobre la adecuación del entorno de control de los riesgos.



Las actividades de la segunda línea de defensa, del mismo modo que i) las debilidades identificadas, ii) el seguimiento de los planes de acción y iii) la opinión sobre la adecuación del entorno de control en el Grupo se reporta periódicamente a los órganos responsables del entorno de control, siguiendo la jerarquía establecida, así como a organismos supervisores.

- Función de gestión de riesgos

  Además de realizar la identificación, definición de límites de asunción, medición, seguimiento, gestión y reporting de los riesgos bajo su ámbito de competencia, i) vela por que todos los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto sean identificados, evaluados, monitorizados y controlados adecuadamente; ii) proporciona a los Órganos de Gobierno una visión agregada de todos los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto, incluida una versión agregada del entorno de control operativo de los procesos de riesgos; iii) realiza el seguimiento de las actividades generadoras de riesgos, evaluando su ajuste a la tolerancia al riesgo aprobada y asegurando la planificación prospectiva de las correspondientes necesidades de capital y liquidez en circunstancias normales y adversas; iv) realiza el seguimiento del cumplimiento de los límites de apetito al riesgo aprobado por el Consejo de Administración, y v) valida y controla la correcta funcionalidad y gobierno de los modelos de riesgos, verificando su idoneidad conforme a los usos regulatorios.

En CaixaBank, las funciones de segunda línea de gestión de riesgos se realizan desde las Direcciones de *Corporate Risk Management Function & Planning* y de Cumplimiento y Control.

La Dirección de *Corporate Risk Management Function & Planning* tiene entre sus responsabilidades la coordinación corporativa de la función de gestión de riesgos en el Grupo CaixaBank; el ejercicio directo de las funciones de segunda línea de defensa de los riesgos específicos del modelo de negocio y de la actividad, y cualquier aspecto transversal que afecte a las actividades de gestión de riesgos que se realicen en las sociedades del Grupo. La persona que ocupa la Dirección de la *Corporate Risk Management Function & Planning* tiene la consideración de responsable de la función de gestión de riesgos del Grupo CaixaBank y es, por tanto, quien cumple con los requerimientos del supervisor en esta materia y realiza las funciones que la normativa aplicable asigna a esta posición.

Por su parte, desde la Dirección de Cumplimiento y Control se realiza el ejercicio directo de las funciones de segunda línea de defensa para los riesgos no financieros; la función transversal de impulso, coordinación y gobierno de la actividad de control interno operativo para todos los riesgos de la Entidad, la fiabilidad de la información y las funciones de riesgo de modelo y validación de modelos.

- Función de cumplimiento

La misión de la función de cumplimiento es identificar, evaluar, supervisar e informar de los riesgos de sanciones o pérdidas financieras a los que se encuentra expuesta la entidad, como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las leyes, regulaciones, requerimientos judiciales o administrativos, códigos de conducta o estándares éticos y de buenas prácticas, relativos a su ámbito de actuación y con referencia a los riesgos legal/regulatorio y de conducta y cumplimiento (Riesgo de Cumplimiento); así como asesorar, informar y asistir a la alta dirección y a los órganos de gobierno en materia de cumplimiento normativo, promoviendo, a través de acciones de formación, información y sensibilización, una cultura de cumplimiento en toda la organización.

La función de cumplimiento se ejerce desde la Dirección de Compliance, en dependencia de la Dirección de Cumplimiento y Control, y reporta directamente a los Órganos de Gobierno y a los organismos supervisores (Banco de España, BCE, Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), Tesoro, CNMV y otros).

El modelo de gestión de la función de cumplimiento se construye sobre dos pilares fundamentales: la taxonomía de riesgos de cumplimiento y el modelo de tres líneas de defensa. La función se sirve de los siguientes elementos clave para asegurar una adecuada cobertura del Riesgo de Cumplimiento: programa de cumplimiento, plan anual de cumplimiento y seguimiento de gaps (deficiencias de control o incumplimientos de normativas) identificados y de los planes de acción para su mitigación. Asimismo, la función realiza actividades de asesoramiento sobre las materias de su competencia, y lleva a cabo acciones de fomento de la cultura en toda la organización (formación, sensibilización y retos corporativos).

Para facilitar el cumplimiento de la normativa aplicable y los códigos de conducta, CaixaBank dispone de un canal confidencial de consultas y denuncias alineado a las mejores prácticas a través del cual se pueden presentar dudas interpretativas y denunciar posibles irregularidades que puedan suponer infracciones.

Finalmente, CaixaBank obtuvo en junio 2021 la certificación ISO 37301 relativa al Sistema de Gestión de Compliance, lo que supuso una revisión integral de los elementos que conforman la función con el objetivo de confirmar el alineamiento a las mejores prácticas normativas.

Tercera línea de defensa

Auditoría Interna actúa como tercera línea de defensa supervisando de manera independiente las actuaciones de la primera y segunda línea con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno.

Con el fin de establecer y preservar la independencia de la función, la Dirección de Auditoría Interna depende funcionalmente de la Presidencia de la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de un Estatuto de su función, aprobado por el Consejo de Administración que establece que es una función independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, se ha concebido para agregar valor y mejorar las actividades. Tiene como objetivo proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno sobre:

- La eficacia y eficiencia de los Sistemas de Control Interno para la mitigación de los riesgos asociados a las actividades del Grupo.

- El cumplimiento de la legislación vigente, con especial atención a los requerimientos de los Organismos Supervisores y la adecuada aplicación de los marcos de gestión global y apetito al riesgo definidos.
- El cumplimiento de las políticas y normativas internas, y la alineación con las mejores prácticas y buenos usos sectoriales, para un adecuado Gobierno Interno del Grupo.
- La fiabilidad e integridad de la información financiera, no financiera y operativa, incluyendo la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la información financiera y no financiera (SCIIF y SCIINF).

En este sentido, los principales ámbitos de supervisión se refieren a:

- La adecuación, eficacia e implantación de políticas, normas y procedimientos.
- La efectividad de los controles.
- La adecuada medición y seguimiento de Indicadores de la primera línea de defensa y segunda línea de defensa.
- La existencia y correcta implantación de los planes de acción para la remediación de las debilidades de los controles.
- La validación, el seguimiento y la evaluación del entorno de control que realiza la segunda línea de defensa.

Asimismo, sus funciones incluyen:

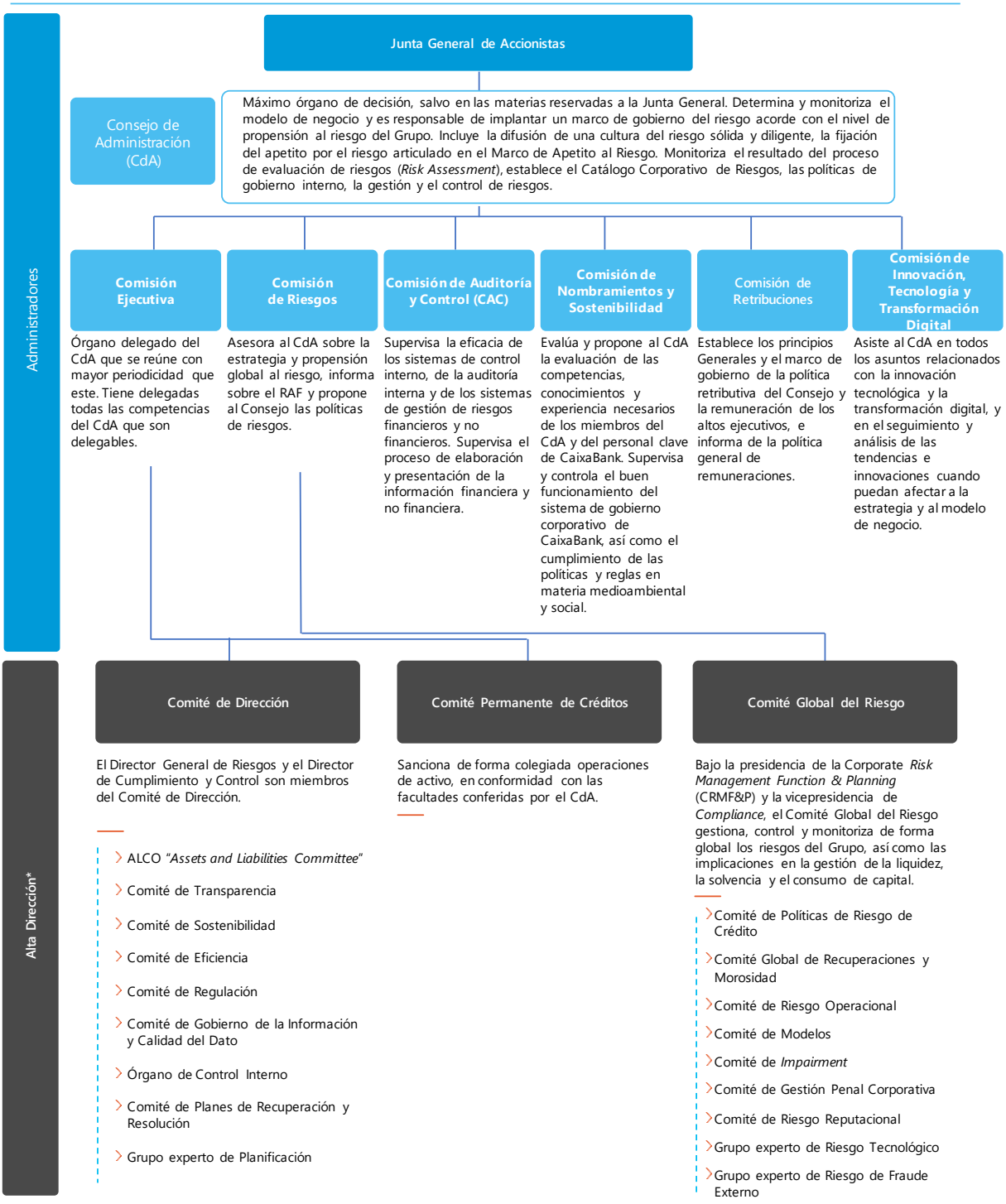
i) La elaboración del Plan Anual de Auditoría con visión plurianual basado en las evaluaciones de riesgos, que incluya los requerimientos de los reguladores y aquellas tareas o proyectos solicitados por la Alta Dirección/Comité de Dirección y la Comisión de Auditoría y Control. En este sentido, el Plan Anual de Auditoría de 2021 ha puesto foco en cinco áreas de especial relevancia: la integración con Bankia, la sostenibilidad, los impactos de la COVID-19, la ciberseguridad, así como el cumplimiento de la regulación y de las expectativas de los supervisores.

ii) El reporte periódico de las conclusiones de los trabajos realizados y las debilidades detectadas a los Órganos de Gobierno, la alta dirección, los auditores externos, supervisores y resto de entornos de control y gestión que corresponda.

iii) La aportación de valor mediante la formulación de recomendaciones para solventar las debilidades detectadas en las revisiones y el seguimiento de su adecuada implantación por los centros responsables.

3.2.2. Gobierno y Organización

A continuación, se presenta el esquema organizativo en relación con la gobernanza en la gestión del riesgo:



* En el marco de las atribuciones delegadas conforma distintos comités para el gobierno, gestión y control del riesgo.
Nota: No se muestran todos los comités.

3.2.3. Procesos estratégicos de gestión del riesgo

El objetivo de los procesos estratégicos de gestión del riesgo es la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos. A tal efecto, los procesos incluyen tres elementos fundamentales que se desarrollan a continuación: la valoración de riesgos o *risk assessment* (identificación y evaluación), el catálogo de riesgos (taxonomía y definición) y el marco de apetito al riesgo (seguimiento).

El resultado de los procesos estratégicos se reporta, al menos anualmente, primero al Comité Global del Riesgo, a la Comisión de Riesgos en segunda instancia, para ser finalmente aprobado por el Consejo de Administración.

Evaluación de riesgos (Risk Assessment)

El Grupo realiza con periodicidad semestral un proceso de autoevaluación del perfil de riesgo, con el fin de:

- Identificar y evaluar los riesgos inherentes asumidos por el Grupo según el entorno y modelo de negocio.
- Realizar una autoevaluación de las capacidades de gestión, de control y de gobierno de los riesgos, como instrumento explícito que ayuda a detectar mejores prácticas y debilidades relativas en alguno de los riesgos.

Lo que le permite determinar la situación de cada uno de los riesgos materiales identificados en el Catálogo Corporativo de Riesgos

El *Risk Assessment* es una de las principales fuentes de identificación de:

- **Riesgos emergentes**: riesgos cuya materialidad o importancia esté aumentando de tal modo que podría llevar a que se incluya de forma explícita en el Catálogo Corporativo de Riesgos.
- **Eventos estratégicos**: acontecimientos más relevantes que pueden resultar en un impacto significativo para el Grupo a medio plazo. Se consideran únicamente aquellos sucesos que no estén aún materializados ni formen parte del Catálogo, pero a los que la estrategia de la Entidad está expuesta por causas externas, si bien la severidad del posible impacto de dichos acontecimientos puede mitigarse con la gestión.

Catálogo Corporativo de Riesgos

El Catálogo Corporativo de Riesgos es la taxonomía relación de riesgos materiales del Grupo. Abarca tanto la definición de los riesgos materiales a los que la entidad está expuesta como la definición de los riesgos emergentes y eventos estratégicos. Facilita el seguimiento y *reporting* interno y externo y está sujeto a revisión periódica, al menos, con frecuencia anual. En este proceso de actualización se evalúa también la materialidad de los riesgos emergentes previamente identificados en el proceso de *Risk Assessment*.

A continuación, se presenta para cada uno de los riesgos su definición:

Riesgos	Descripción
Riesgos de modelo de negocio	
Rentabilidad del negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de Rentabilidad Sostenible superior al Coste de Capital.
Recursos propios / Solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de Riesgo.
Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.
Riesgos específicos de la actividad financiera	
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de estas.
Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.
Mercado	Pérdida de valor, con impacto en resultados o en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado.
Riesgos operacional y reputacional	
Conducta y cumplimiento	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.
Legal / Regulatorio	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del hardware o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.
Fiabilidad de la información	Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).
Modelo	Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar como consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.
Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la custodia de valores o el fraude externo.
Reputacional	Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

Las modificaciones más relevantes de la revisión de este año son:

- Integrar el riesgo de deterioro de otros activos (tales como participadas accionariales, activos fiscales diferidos, activos intangibles e inmuebles) como parte del riesgo de crédito, en línea con el tratamiento regulatorio, aun teniendo en cuenta la gestión específica de algunos de ellos.

- Respecto al riesgo ASG (sostenibilidad): se mantiene como candidato a emerger en el Catálogo Corporativo durante el año 2022, dada su creciente relevancia. Actualmente ya está recogido en el Catálogo como factor transversal en varios de sus riesgos (crédito, reputacional, otros riesgos operacionales). Adicionalmente, cabe mencionar que CaixaBank incorpora en su Plan de Banca Socialmente Responsable aprobado por el Consejo de Administración en 2017 la integración de los aspectos ASG en la gestión del riesgo. Al respecto. destaca especialmente la estrategia medioambiental aprobada por el Comité de Dirección, que se materializa en una gestión activa de los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático.

  En este sentido, las líneas de trabajo de CaixaBank durante el año 2021, han sido:

  - Establecer un plan de acción para cumplir con las expectativas supervisoras de la Guía de gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del BCE de noviembre de 2020.
  - Realizar un análisis de materialidad de los riesgos ASG (siguiendo con las líneas de trabajo comenzadas en ejercicios anteriores) y avanzar en el análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos climáticos, incluyendo la preparación del ejercicio de estrés climático del BCE;
  - Avanzar en la clasificación de las carteras, en cumplimiento del Reglamento de Taxonomía de la UE; y,
  - Suscribir la Net Zero Banking Alliance, por la que se compromete a alinear sus carteras de financiación a los objetivos del Acuerdo de Paris y alcanzar las emisiones netas cero en 2050.

  Para mayor detalle ver el apartado Estrategia medioambiental en el Informe de Gestión Consolidado 2021.

Marco de Apetito al Riesgo

El Marco de Apetito al Riesgo (en adelante, *Risk Appetite Framework* o "RAF") es una herramienta integral y prospectiva con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo (apetito al riesgo) que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo[1]. Estos objetivos quedan formalizados mediante las declaraciones cualitativas en relación con el apetito al riesgo, expresadas por el Consejo de Administración, y las métricas y umbrales que permiten el seguimiento del desarrollo de la actividad para los diferentes riesgos del Catálogo Corporativo.

Para la determinación de los umbrales, según aplique, se toman como referencia los requerimientos de la regulación/normativa vigente, la evolución histórica y los objetivos de negocio con un margen adicional suficiente para permitir la gestión anticipada para evitar los incumplimientos.

[1] Cabe destacar que los objetivos no únicamente quedan reflejados mediante niveles de tolerancia al riesgo, sino que además el RAF contempla declaraciones de mínimo apetito al riesgo como, por ejemplo, el seguimiento de riesgo fiscal como parte del riesgo legal recogido en el Catálogo Corporativo de Riesgos.

Órgano responsable		Equivalencia en Catálogo de Riesgos	Consejo de Administración (asesorado por la Comisión de Riesgos)	Comité Global de Riesgos	Áreas gestoras/ controladoras de los Riesgos y Recursos Humanos
			Declaraciones y métricas primarias NIVEL I	Métricas que complementan y desarrollan las de NIVEL I NIVEL 2	Palancas de gestión NIVEL 3

Dimensiones prioritarias

Declaraciones cualitativas

- Mantener un perfil de riesgo medio-bajo (moderado), con una confortable adecuación de capital, para fortalecer la confianza de los clientes a través de la solidez financiera.
- Estar permanentemente en condiciones de cumplir con sus obligaciones y necesidades de financiación de forma oportuna, incluso bajo condiciones adversas de mercado.
- Disponer de una base de financiación estable y diversificada, para preservar y proteger los intereses de sus depositantes.
- Generar ingresos y capital de forma equilibrada y diversificada.
- Alinear la estrategia de negocio y la relación con clientes con la acción social responsable, con la aplicación de los más altos estándares éticos y de gobernanza, así como con la consideración de los potenciales impactos en el cambio climático y en el medioambiente.
- Promover una cultura de riesgos propia integrada en la gestión a través de políticas, comunicación y formación del personal.
- Perseguir la excelencia, la calidad y la resiliencia operativa, para seguir prestando servicios financieros a nuestros clientes acorde con sus expectativas, incluso en escenarios adversos.

Riesgos modelo de negocio

- Rentabilidad de negocio
- Recursos propios/solvencia
- Liquidez y financiación

- Ratios de rentabilidad
- Ratios de solvencia regulatoria
- Métricas de liquidez regulatorias e internas que velan por el mantenimiento de unos niveles holgados de liquidez

Riesgos específicos de la actividad financiera

- Crédito
- Actuarial
- Mercado
- Estructural de tipos

- Cálculos basados en los modelos y metodologías avanzadas
- Magnitudes contables (coste del riesgo y ratio de morosidad)
- Indicadores que fomentan la diversificación (por acreditado, sectorial, etc.)

Riesgos operacional y reputacional

- Conducta y cumplimiento
- Legal / Regulatorio
- Tecnológico
- Fiabilidad de la información
- Riesgo de modelo
- Otros riesgos operacionales
- Reputacional

- Métricas cuantitativas de riesgos no financieros (i.e. reputacional, operacional)
- Métricas de número de incidencias en cumplimiento

- Métricas detalladas que derivan de la descomposición factorial de las métricas de Nivel I o de un mayor desglose. También incorporan elementos de medición del riesgo más complejos y especializados

- Formación y comunicación
- Metodologías de medición de riesgos y valoración de activos y pasivos monitorización RAF)
- Límites, políticas y facultades
- Incentivos y nombramientos
- Herramientas y procesos

Reportes del Sistema de Alertas

	Mensual al Comité Global del Riesgo	Trimestral a la Comisión de Riesgos	Semestral al Consejo de Administración
Nivel 1	**Verde** **Tolerancia** - El Comité Global del Riesgo impulsa un plan de acción y elabora un calendario. **Incumplimiento** - Seguimiento del plan de acción por el Comité Global del Riesgo y comunicación específica a la Comisión de Riesgos. ***Recovery Plan*** - Proceso de Gobernanza del *Recovery Plan* para reducir la posibilidad de quiebra.	- Evolución de métricas y proyección de NIVEL I. - Estado de incumplimiento y planes de acción.	- Evolución de métricas y proyección de NIVEL I. - Estado de incumplimiento y planes de acción.
Nivel 2	**Mediante umbrales de referencia.**		

3.2.4. Cultura de riesgos

La cultura del riesgo en el Grupo está formada por las conductas y actitudes hacia el riesgo y su gestión de los empleados, que reflejan los valores, objetivos y prácticas compartidos por el Grupo y se integra en la gestión a través de sus políticas, comunicación y formación del personal.

Esta cultura influye en las decisiones de la dirección y de los empleados en su actividad diaria, con el objetivo de evitar conductas que podrían aumentar involuntariamente los riesgos o llevar a incurrir en riesgos no asumibles. Se sustenta en un elevado nivel de concienciación sobre el riesgo y su gestión, una estructura de gobierno sólida, un diálogo abierto y crítico en la organización, y la ausencia de incentivos para la asunción injustificada de riesgos.

De este modo, las actuaciones y decisiones que suponen una asunción de riesgo están:

- Alineadas con los valores corporativos y los principios básicos de actuación del Grupo.
- Alineadas con el apetito al riesgo y estrategia de riesgos del Grupo.
- Basadas en un conocimiento exhaustivo de los riesgos que implican y de la forma de gestionarlos, incluyendo los factores ambientales, sociales y de gobernanza.

La cultura del riesgo incluye, entre otros, los siguientes elementos:

Responsabilidad

El Consejo de Administración de CaixaBank es el responsable de establecer y supervisar la implantación de una cultura de riesgos sólida y diligente en la organización que promueva conductas acordes con la identificación y mitigación de los riesgos. Considerarán el impacto de dicha cultura en la estabilidad financiera, en el perfil de riesgo y en la gobernanza adecuada de la entidad, y harán cambios cuando sea necesario.

Todos los empleados deben ser plenamente conscientes de su responsabilidad en la gestión de riesgos; gestión que no corresponde únicamente a los expertos en riesgos o a las funciones de control interno dado que las unidades de negocio son responsables, principalmente, de la gestión diaria de los riesgos.

Comunicación

La dirección de CaixaBank asiste a los órganos de gobierno en el establecimiento y la comunicación de la cultura de riesgos al resto de la organización, velando por que todos los miembros de la organización conozcan los valores fundamentales y las expectativas asociadas en la gestión de los riesgos elemento esencial para el mantenimiento de un marco robusto y coherente alineado con el perfil de riesgos del Grupo.

En este sentido, el proyecto de Cultura de Riesgos con el objetivo de concienciar sobre la importancia de todos los empleados en la gestión de los riesgos (crédito, medioambiental, ect.) para ser un banco sólido y sostenible ha marcado un antes y un después en la difusión de la cultura de riesgos a toda la Entidad. En el marco de este proyecto, se han llevado a cabo diferentes acciones de divulgación de la cultura de riesgos dirigidas a todos los empleados de CaixaBank mediante la publicación en la *intranet*, entre otros, de noticias relacionadas con proyectos de riesgos.

En el canal de noticias de riesgos de la intranet se han publicado más de 100 noticias en 2021, explicando los proyectos más relevantes, divulgando de forma genérica sobre conceptos de medición del riesgo, dando a conocer la estructura organizativa, etc. Entre estas iniciativas, destaca la introducción en este ejercicio del "Diccionario de Riesgos", una serie de contenidos para dar a conocer de forma fácil los tecnicismos del día a día en la gestión del riesgo a toda la organización (ej., RAF, Risk Assesment, NPL, etc.).

Adicionalmente, las *intranets* corporativas de riesgos (Empresas y *Retail*) constituyen un entorno dinámico de comunicación directa de las principales novedades del entorno de riesgos. Destacan sus contenidos sobre actualidad, información institucional, sectorial, formación y preguntas frecuentes.

Formación

La formación representa un mecanismo fundamental en el Grupo para la interiorización de la cultura de riesgos y asegurar que los empleados cuenten con las competencias adecuadas para desempeñar sus funciones con plena consciencia de su responsabilidad en la asunción del riesgo para alcanzar los objetivos del Grupo. A tal efecto, CaixaBank proporciona formación periódica ajustada a funciones y perfiles, acorde con la estrategia de negocio, que permite a los empleados estar familiarizados con las políticas, procedimientos y procesos de gestión de riesgos de la entidad y que incluye el estudio de los cambios introducidos en los marcos jurídico y reglamentario aplicables.

En el ámbito específico de la actividad de Riesgos, se definen los contenidos de formación, tanto en las funciones de soporte al Consejo de Administración/Alta Dirección, con contenidos específicos que faciliten la toma de decisiones a alto nivel, como en el resto de las funciones de la organización, especialmente en lo que respecta a profesionales de la red de oficinas. Todo ello se realiza con el objetivo de facilitar la traslación a toda la organización del RAF, la descentralización de la toma de decisiones, la actualización de competencias en el análisis de riesgos y la optimización de la calidad del riesgo.

El Grupo estructura su oferta formativa a través de la Escuela de Riesgos. De esta forma la formación se plantea como una herramienta estratégica orientada a dar soporte a las áreas de negocio a la vez que es el canal de transmisión de la cultura y las políticas de riesgos del Grupo ofreciendo formación, información y herramientas a todos los profesionales. La propuesta se articula como un itinerario formativo de especialización en la gestión de riesgos que estará vinculado a la carrera profesional de cualquier empleado, abarcando desde Banca Retail a especialistas de cualquier ámbito.

Las principales iniciativas formativas del Grupo en el ámbito de fomento de la cultura de riesgos tienen las siguientes magnitudes:

FORMACIÓN Y CULTURA DE RIESGOS

CURSO	TÍTULO	COLECTIVO FORMADO	NÚMERO DE PERSONAS
Curso Básico de Riesgo Bancario (última edición)	Certificación Universitaria de nivel básico	No especialistas de la red comercial de oficinas y otros colectivos de interés que puedan requerir un conocimiento básico de los criterios de riesgo de la organización para el desempeño de su trabajo	2.259 (acumulado)
Diploma de Postgrado en Análisis de Riesgo Bancario *(7ª edición Retail y 3ª de Empresas)*	Diploma universitario	Direcciones y subdirecciones de oficinas de la red comercial, y otros colectivos de interés que, por su función, puedan tener atribuciones en la concesión de operaciones de activo, o bien requieran de un conocimiento avanzado del riesgo	318 en 2021 (2.183 acumulados en especialidad Retail y 589 especialidad Empresas)
Formación especialista en riesgos para oficinas AgroBank	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas AgroBank	2.105 (acumulado)
Formación especialista en riesgos para oficinas BusinessBank	Especialidad	Empleados que componen la red de oficinas Businessbank	277 en 2021 (631 acumulado)
Formación especialista en riesgos para oficinas de Banca Privada	Especialidad	Empleados que componen la red de Banca Privada	552 (acumulado)
Formación Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario 5/2019 (ediciones 6ª y 7ª)	Certificado de especialización de la Universidad Pompeu Fabra -BSM	Curso de actualización de la nueva ley 5/2019 dirigida a empleados que componen la red de Retail, Empresas y Riesgos	1.020 en 2021 (30.704 acumulado)
Formación de Cumplimentación Documental y calidad del dato	Formación interna	Dirigida a todos los empleados para mejorar la sensibilización sobre aspectos de riesgos como la integridad documental y calidad de los datos introducidos en los sistemas	22.400
Curso Básico de Análisis Económico – financiero	Formación interna	Dirigida al colectivo de red Retail y Centros de Empresa, incluido en Welcome Banca Empresas, Welcome Business Bank	517 empleados (397 en autoformación, 39 Welcome Empresas, empleados y 81 Welcome Business Bank)
Formación Gestión de Riesgos y Circuitos Banca de Empresas	Formación interna	Con motivo de la fusión se ha desarrollado un curso de formación en políticas y circuitos de riesgos específico para el colectivo de profesionales del área de Riesgos procedentes de la integración con Bankia	365

Evaluación y retribución del desempeño

El Grupo vela por que la motivación de sus empleados sea coherente con la cultura de riesgos y con el cumplimiento de los niveles de riesgo que el Consejo está dispuesto a asumir. Así, la responsabilidad en la gestión del riesgo se incorpora, en la medida que resulte adecuado a las funciones que desempeñen los empleados, en sus objetivos personales, evaluación del rendimiento y estructuras de remuneración.

En este sentido, existen esquemas de compensación en las políticas de remuneración que establecen ajustes en la remuneración de altos directivos y de aquellos otros colectivos cuyas actividades inciden de manera significativa en el perfil del riesgo vinculados directamente con la evolución anual de las métricas del RAF y que se detallan en el Informe Anual de Remuneraciones.

3.3. Riesgos de modelo de negocio

3.3.1. Riesgo de rentabilidad de negocio

El riesgo de rentabilidad de negocio se refiere a la obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible superior al coste del capital.

Los objetivos de rentabilidad, soportados por un proceso de planificación financiera y de seguimiento, se definen en el Plan Estratégico del Grupo, a tres años, y se concretan anualmente en el presupuesto del Grupo y en los retos de la red comercial.

El Grupo dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de Rentabilidad de Negocio. La gestión de dicho riesgo se fundamenta en cuatro visiones de gestión:

- Visión Grupo: la rentabilidad global agregada a nivel Grupo CaixaBank.
- Visión Negocios / Territorios: la rentabilidad de los negocios/territorios.
  - Visión Financiero-Contable: la rentabilidad de los distintos negocios corporativos.
  - Visión Comercial-Gestión: la rentabilidad de la gestión de la red comercial de CaixaBank.
- Visión *Pricing*: la rentabilidad a partir de la fijación de precios de productos y servicios de CaixaBank.
- Visión Proyecto: la rentabilidad de los proyectos relevantes del Grupo.

La estrategia de gestión del riesgo de rentabilidad de negocio está estrechamente integrada con la estrategia de gestión de la solvencia y de la liquidez del Grupo y se apoya en los procesos estratégicos de riesgos (Catálogo Corporativo de Riesgos, *Risk Assessmen*t y RAF).

3.3.2. Riesgo de recursos propios y solvencia

El riesgo de recursos propios y solvencia responde a la potencial restricción de la capacidad del Grupo para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.

El Grupo tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio-bajo y una confortable adecuación de capital, para fortalecer su posición. La adecuación de capital para cubrir eventuales pérdidas inesperadas se mide desde dos perspectivas y metodologías diferentes: el capital regulatorio y el capital económico.

El capital regulatorio es la métrica requerida por los reguladores y utilizada por analistas e inversores para comparar entre entidades financieras. Está regulado por el Reglamento 575/2013 (CRR) y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo (CRD 4) que incorporaron el marco normativo de Basilea III (BIS III) en la Unión Europea. Mientras que la CRR fue de aplicación directa en España, la CRD 4 se transpuso a la normativa española mediante la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su posterior desarrollo reglamentario mediante el Real Decreto 84/2015 y la Circular 2/2016 de Banco de España. El 27 de junio de 2019 entró en vigor un paquete integral de reformas que modifica el CRR y la Directiva CRD 4. La Directiva CRD 5 se ha incorporado a la legislación española a través del Real Decreto-ley 7/2021 (que ha modificado, entre otras, la Ley 10/2014). A pesar de que el RDL 7/2021 es, generalmente aplicable desde el 29 de abril del 2021, el Parlamento español decidió el 19 de mayo de 2021 tramitarlo como Ley, por lo que puede estar sujeto a cambios. Asimismo, el Real Decreto 970/2021, modificó, entre otros, el RD

84/2015. Adicionalmente, en relación con la Circular 2/2016, el Banco de España ha publicado la Circular 5/2021 por la que modifica dicha circular con la incorporación de herramientas macroprudenciales y un proyecto de circular cuya publicación en versión definitiva se prevé para 2022 y mediante la cual completará la transposición de la CRD 5 al ordenamiento jurídico español. Asimismo, con posterioridad a la transposición legal europea de 2013, el Comité de Basilea y otros organismos competentes han publicado normas y documentos adicionales, con nuevas especificaciones en el cálculo de recursos propios

Esto conlleva un estado de permanente desarrollo, por lo cual el Grupo va adaptando continuamente los procesos y los sistemas para asegurar que el cálculo del consumo de capital y de las deducciones de recursos propios esté totalmente alineado con los nuevos requerimientos establecidos.

Por su parte, el capital económico mide con criterio interno los recursos propios disponibles y los requerimientos de capital por el conjunto de riesgos derivados de su actividad. Esta medida complementa la visión regulatoria de la solvencia y permite una mejor aproximación al perfil de riesgo que asume el Grupo al incorporar riesgos no considerados, o parcialmente considerados, en las exigencias regulatorias. En este sentido, adicionalmente a los riesgos ya contemplados en el Pilar I (riesgo de crédito, de mercado y operacional), se adicionan otros también incluidos en el Catálogo Corporativo de Riesgos (por ejemplo, el riesgo estructural de tipo de interés, liquidez, negocio o actuarial). Esta visión se utiliza para i) la autoevaluación de capital, siendo objeto de presentación y revisión periódica en los órganos correspondientes del Grupo; ii) como herramienta de control y seguimiento; iii) planificación de riesgos y iv) calcular la Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAR) y el *Pricing*. A diferencia del capital regulatorio, el capital económico es siempre una estimación propia que se ajusta en función del nivel de tolerancia al riesgo, volumen y tipo de actividad.

Adicionalmente, el régimen bajo la Directiva 2014/59/UE (BRRD) y el Reglamento 806/2014/UE (SRM) del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establece un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, que se ha implementado en España a través de la Ley 11/2015 y el Real Decreto 1012/2015, prescribe que los bancos deberán tener un nivel mínimo de fondos propios y pasivos admisibles (MREL). El paquete integral de reformas mencionado anteriormente también modificó la BRRD y el Reglamento SRM dando lugar a la BRRD 2 y el SRM 2. La BRRD 2 ha sido incorporada a la legislación española a través del Real Decreto-ley 7/2021 (que ha modificado, entre otras, la Ley 11/2015) y el Real Decreto 1041/2021 que ha modificado el Real Decreto 1012/2015.

El Grupo dispone de una Política corporativa de gestión del riesgo de recursos propios y solvencia que abarca un concepto de recursos propios en sentido amplio, incluyendo tanto los recursos propios computables bajo normativa prudencial como los instrumentos elegibles a efectos de la cobertura de los requerimientos mínimos de MREL, y tiene como finalidad establecer los principios sobre los que se determinan los objetivos de capital en el Grupo, así como asentar unas directrices comunes en relación con el seguimiento, control y gestión de los recursos propios que permitan, entre otros, mitigar este riesgo. Asimismo, los principales procesos que componen la gestión y control del riesgo de solvencia y recursos propios son los siguientes: i) medición continua y *reporting* interno y externo del capital regulatorio y del capital económico a través de métricas relevantes; ii) planificación del capital en diferentes escenarios (normalizados y de estrés, incluyendo ICAAP, EBA *Stress Test* y *Recovery Plan*), integrada en el proceso de planificación financiera corporativa, que incluye la proyección del balance, la cuenta de resultados, los requerimientos de capital y los recursos propios y la solvencia del Grupo. Todo ello acompañado de una monitorización de la normativa de capital aplicable en la actualidad y en los próximos años.

Para más información sobre la gestión del riesgo de recursos propios y solvencia véase la Nota 4 - Gestión de la Solvencia.

3.3.3. Riesgo de liquidez y financiación

Descripción general

El riesgo de liquidez y financiación se refiere al déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.

El Grupo gestiona este riesgo con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro RAF. Los principios estratégicos para cumplir el objetivo de gestión de liquidez son:

- Sistema de gestión de liquidez descentralizado en tres unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI y CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) en el que existe segregación de funciones para asegurar la gestión optima y el control y seguimiento de los riesgos.

- Mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos para hacer frente a los compromisos adquiridos, para la financiación de los planes de negocio y para el cumplimiento de las exigencias regulatorias.
- Gestión activa de la liquidez con un seguimiento continuo de los activos líquidos y de la estructura de balance.
- Sostenibilidad y estabilidad como principios de la estrategia de fuentes de financiación, asentada en i) estructura de financiación basada principalmente en depósitos de la clientela y ii) financiación en mercados de capitales que complementa la estructura de financiación.

La estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación se articula a través de:

- identificación de los riesgos de liquidez relevantes para el Grupo y sus unidades de gestión de liquidez;
- formulación de los principios estratégicos que el Grupo debe seguir en la gestión de cada uno de dichos riesgos;
- delimitación de métricas relevantes para cada uno de estos riesgos;
- fijación de umbrales de apetito, tolerancia, límite y, en su caso, *recovery*, en el RAF;
- establecimiento de procedimientos de gestión y control para cada uno de estos riesgos, que incluyen mecanismos de monitorización sistemática interna y externa;
- definición de un marco de stress testing y un Plan de Contingencia de Liquidez, que permite garantizar la gestión del riesgo de liquidez en situaciones de crisis moderada y grave;
- y un marco de los planes de recuperación, donde se formulan escenarios y medidas para una situación de mayor estrés.

Con carácter particular, el Grupo mantiene estrategias específicas en materia de: i) gestión de la liquidez intradía; ii) gestión de la liquidez a corto plazo; iii) gestión de las fuentes de financiación/concentraciones; iv) gestión de los activos líquidos y v) gestión de los activos colateralizados. Asimismo, el Grupo cuenta con procedimientos para minimizar los riesgos de liquidez en condiciones de estrés mediante i) la detección temprana de las circunstancias que puedan generarla; ii) minimización de los impactos negativos y iii) gestión activa para superar la potencial situación de crisis.

Mitigación del riesgo de liquidez

A partir de los principios mencionados en el apartado anterior se elabora el Plan de Contingencia en el que se define un plan de acción para cada uno de los escenarios de crisis establecidos y en el que se detallan medidas a nivel comercial, institucional y de comunicación para hacer frente a este tipo de situaciones y se prevé la posibilidad de utilizar la reserva de liquidez o fuentes de financiación extraordinarias. En caso de que se produzca una situación de estrés, el colchón de activos líquidos se gestionará con el objetivo de minimizar el riesgo de liquidez.

Entre las medidas habilitadas para la gestión del riesgo de liquidez y con sentido de anticipación destacan:

- Delegación de la Junta General de Accionistas o, en su caso, del Consejo de Administración para emitir, dependiendo de la naturaleza del tipo de instrumento.
- Disponibilidad de varias líneas abiertas con i) el ICO, bajo líneas de crédito – mediación, ii) el Banco Europeo de Inversiones (BEI) y iii) el *Council of Europe Development Bank* (CEB). Adicionalmente, se dispone de instrumentos de financiación con el BCE para el que se tienen depositadas garantías que permiten obtener liquidez de forma inmediata:

DISPONIBLE EN PÓLIZA DE CRÉDITO BCE
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Valor garantías entregadas como colateral	**89.345**	**72.139**	**51.455**
CaixaBank	83.424	66.498	46.001
BPI	5.921	5.641	5.454
Dispuesto	**(80.752)**	**(49.725)**	**(12.934)**
TLTRO II – CaixaBank			(3.409)
TLTRO III – CaixaBank *	(75.890)	(45.305)	(8.145)
TLTRO II – BPI			(500)
TLTRO III – BPI *	(4.862)	(4.420)	(880)
Intereses de garantías dispuestas	**951**	**122**	**49**
Intereses de garantías dispuestas - CaixaBank	951	122	44
Intereses de garantías dispuestas - BPI			6
TOTAL SALDO DISPONIBLE EN PÓLIZA BCE	**9.543**	**22.536**	**38.571**

(*) Los intereses devengados de la financiación tomada de TLTRO III a 31 de diciembre de 2021 y 2020 son de 746 y 288 millones de euros, respectivamente. Estos intereses se calculan para cada operación de esta serie y refleja la estimación del Grupo en el reconocimiento inicial respecto el monto de interés final a cobrar a su vencimiento específico, tomando en consideración hipótesis específicas de cumplimiento de volúmenes elegibles. El valor "intereses de garantías dispuestas" es el cálculo que realiza el Banco de España para la valoración de las garantías dispuestas en póliza. En el cálculo del disponible en póliza de 31 de diciembre de 2021 Banco de Portugal no computa los intereses de las garantías dispuestas.

En las operaciones de financiación de política monetaria de duración determinada TLTRO III existen unos tipos de interés de financiación preferencial condicionados al cumplimiento de variaciones del crédito admisible durante periodos determinados.

En el periodo iniciado el 1 de octubre de 2020 al 31 de diciembre de 2021 se ha cumplido el umbral establecido que determina la obtención del tipo preferencial en la financiación TLTRO.

- Mantenimiento de programas de emisión con el fin de acortar los plazos de formalización en la emisión de valores al mercado.

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE DEUDA - 31-12-2021
(Millones de euros)

	CAPACIDAD TOTAL DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Folleto de Base de Valores No Participativos (FBVNP) CaixaBank (CNMV 13-07-2021)	20.000	6.000
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 27-04-2021)	30.000	17.925
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") BPI (Luxemburgo 09-09-2021)	7.000	1.725
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 13-12-2021)	3.000	590
Programa de Mortgage Covered Bonds de BPI (CMVM Portugal 25-11-2021)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Sector Público de BPI (CMVM Portugal 16-12-2021)	2.000	600

- Capacidad de emisión de títulos garantizados

CAPACIDAD DE EMISIÓN DE CÉDULAS - 31-12-2021
(Millones de euros)

	CAPACIDAD DE EMISIÓN	TOTAL EMITIDO
Cédulas hipotecarias	16.755	67.661
Cédulas territoriales	9.450	4.500

- Para facilitar la salida en los mercados a corto plazo, se dispone actualmente de:
  - Líneas interbancarias con un importante número de entidades (nacionales e internacionales) así como bancos centrales.
  - Líneas repo con varias contrapartidas nacionales y extranjeras.
  - Acceso a Cámaras de Contrapartida Central para la operativa de repos (LCH SA – París, MeffClear y EUREX – Frankfurt).
- El Plan de Contingencia y el *Recovery Plan* contemplan un amplio abanico de medidas que permiten generar liquidez en situaciones de crisis de diversa naturaleza. Entre ellas se incluyen potenciales emisiones de deuda *secured* y *unsecured*, recursos al mercado repo, etc. Para todas ellas se evalúa su viabilidad ante diversos escenarios de crisis y se describen los pasos necesarios para su ejecución y el plazo de ejecución previsto.

Situación de liquidez

A continuación, se presenta un detalle de la composición de los activos líquidos del Grupo bajo los criterios establecidos para la determinación de los activos líquidos de elevada liquidez para el cálculo de la ratio LCR (HQLA) y activos disponibles en póliza no considerados HQLAS:

ACTIVOS LÍQUIDOS *
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE	VALOR DE MERCADO	IMPORTE PONDERADO APLICABLE
Activos Level 1	166.473	166.466	94.315	94.280	53.098	53.021
Activos Level 2A	182	155	344	292	42	36
Activos Level 2B	1.338	669	1.590	795	3.670	1.960
TOTAL ACTIVOS LÍQUIDOS DE ALTA CALIDAD (HQLAS) (1)	**167.993**	**167.290**	**96.249**	**95.367**	**56.810**	**55.017**
Activos disponibles en póliza no considerados HQLAS		1.059		19.084		34.410
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS		**168.349**		**114.451**		**89.427**

(*) Activos afectos para el cálculo de la ratio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*). Corresponde a activos disponibles de elevada calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días bajo un escenario de estrés.

A continuación, se presentan las ratios de liquidez y financiación para el Grupo:

RATIOS LCR Y NSFR

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Activos líquidos de alta calidad – HQLAs (numerador)	167.290	95.367	55.017
Salidas de efectivo netas totales (denominador)	49.743	34.576	30.700
Salidas de efectivo	62.248	42.496	36.630
Entradas de efectivo	12.505	7.920	5.930
RATIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)	**336%**	**276%**	**179%**
RATIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	**154%**	**145%**	**129%**

(1) LCR: ratio regulatoria cuyo objetivo es el mantenimiento de un adecuado nivel de activos disponibles de alta calidad para hacer frente a las necesidades de liquidez en un horizonte de 30 días, bajo un escenario de estrés que considera una crisis combinada del sistema financiero y de nombre.
Según el Reglamento Delegado (UE) 2015/61 de la Comisión, de 10 de octubre de 2014 (y su modificación en el Reglamento Delegado (UE) 2018/1620 de julio de 2018), por el que se completa el Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe al requisito de cobertura de liquidez aplicable a las entidades de crédito. El límite regulatorio de la ratio LCR es del 100%.
(2) NSFR - Ratio regulatoria de estructura de balance que mide la relación entre la cantidad de financiación estable disponible (ASF) y la cantidad de financiación estable requerida (RSF). La financiación estable disponible se define como la proporción de los recursos propios y ajenos que cabe esperar que sean estables durante el horizonte temporal considerado de un año. La cantidad de financiación estable requerida por una institución se define en función de las características de liquidez y vencimientos residuales de sus diversos activos y de sus posiciones de balance.
El Reglamento (UE) 2019/876 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, ha entrado en vigor en junio de 2021 y establece el límite regulatorio para la ratio NSFR en el 100%.

A continuación, se presentan los principales *ratings* de calificación crediticia:

***RATINGS* DE CALIFICACIÓN CREDITICIA CAIXABANK**

	RATING EMISOR						
	DEUDA A LARGO PLAZO	DEUDA A CORTO PLAZO	PERSPECTIVA	DEUDA SENIOR PREFERENTE	FECHA DE EVALUACIÓN	*RATING* CÉDULAS HIPOTECARIAS	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN CÉDULAS HIPOTECARIAS
S&P Global	A-	A-2	Estable	A-	16-12-2021	AA+	21-12-2021
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estable	A-	02-09-2021		
Moody's	Baa1	P-2	Estable	Baa1	22-09-2020	Aa1	24-08-2021
DBRS	A	R-1(low)	Estable	A	29-03-2021	AAA	14-01-2022

En el caso de *downgrade* de la calificación crediticia actual, se requiere la entrega de colaterales adicionales a determinadas contrapartidas o bien existen cláusulas de reembolso anticipado. A continuación, se presenta el detalle del impacto en la liquidez derivado de reducciones de 1, 2 y 3 escalones ("*notches*"):

SENSIBILIDAD DE LA LIQUIDEZ A VARIACIONES EN LA CALIFICACIÓN CREDITICIA

(Millones de euros)

	REBAJA DE 1 ESCALÓN	REBAJA DE 2 ESCALONES	REBAJA DE 3 ESCALONES
Operaciones de productos derivados / repos (contratos CSA / GMRA / GMSLA) (*)	0	2	2
Depósitos tomados con entidades de crédito (*)	0	0	674

(*) Los saldos presentados son acumulados para cada reducción de calificación.

Asset encumbrance – activos recibidos y entregados en garantía

A continuación, se detallan los activos que garantizan determinadas operaciones de financiación y aquellos que se encuentran libres de cargas:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS COMPROME-TIDOS	VALOR EN LIBROS DE ACTIVOS NO COMPROME-TIDOS
Instrumentos de patrimonio		1.998		1.849		3.063
Valores representativos de deuda *	37.644	45.744	8.040	35.377	5.248	28.887
de los cuales: bonos garantizados	*7*	*1*	*6*	*3*	*2*	*9*
de los cuales: bonos de titulización de activos	*57*	*59*		*70*		*92*
de los cuales: emitidas por Administraciones Públicas	*35.030*	*41.485*	*6.801*	*31.152*	*4.584*	*24.161*
de los cuales: emitidas por sociedades financieras	*2.128*	*1.582*	*910*	*1.451*	*417*	*1.396*
de los cuales: emitidas por sociedades no financieras	*422*	*2.617*	*323*	*2.701*	*245*	*3.228*
Otros activos **	125.793	396.082	90.339	249.081	54.217	236.942
de los cuales: préstamos y partidas a cobrar	*125.793*	*327.427*	*84.841*	*207.968*	*49.146*	*191.368*
TOTAL	**163.437**	**443.824**	**98.379**	**286.307**	**59.465**	**268.892**

(*) Principalmente corresponde a activos cedidos en operativa de cesión temporal de activos y de operaciones de financiación del BCE.

(**) Principalmente corresponde a activos aportados como garantía de bonos de titulización, cédulas hipotecarias y territoriales. Estas emisiones se utilizan principalmente en operativa de emisiones a mercado y como garantía en operaciones de financiación del BCE.

A continuación, se detallan los activos recibidos en garantía, segregando los que se encuentran libres de carga de aquellos que están comprometidos garantizando operaciones de financiación:

ACTIVOS QUE GARANTIZAN OPERACIONES DE FINANCIACIÓN Y ACTIVOS LIBRES DE CARGA

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	VR DE ACTIVOS COMPRO-METIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPRO-METIDOS	VR DE ACTIVOS COMPRO-METIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPRO-METIDOS	VR DE ACTIVOS COMPRO-METIDOS	VR DE ACTIVOS NO COMPRO-METIDOS
Colateral recibido *	8.820	22.576	2.631	13.573	1.790	15.841
Instrumentos de patrimonio						
Valores representativos de deuda	8.816	19.990	2.627	12.240	1.780	14.737
Otras garantías recibidas	4	2.586	5	1.333	10	1.103
Valores representativos de deuda propios distintos de bonos garantizados o bonos de titulización de activos propios **		333		249		12
Bonos garantizados y de titulización de activos propios emitidos y no pignorados ***		18.075		25.815		53.787
TOTAL	**8.820**	**40.984**	**2.631**	**39.637**	**1.790**	**69.640**

(*) Principalmente corresponde a activos recibidos en operativa de adquisición temporal de activos, operaciones de préstamo de valores y garantías recibidas por derivados.
(**) Autocartera de deuda senior.
(***) Corresponde a autocartera emitida de titulizaciones y *covered bonds* (hipotecario / sector público).
VR: Valor razonable

A continuación, se recoge la ratio de activos colateralizados:

RATIO DE ACTIVOS COLATERALIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Activos y colateral recibido comprometido ("numerador")	**172.257**	**101.010**	**61.255**
Valores representativos de deuda	46.459	10.667	7.027
Préstamos y partidas a cobrar	125.793	84.846	49.156
Otros activos	5	5.497	5.072
Total activos + Total activos recibidos ("denominador")	**638.656**	**400.891**	**345.988**
Instrumentos de patrimonio	1.998	1.849	3.063
Valores representativos de deuda	112.193	58.285	50.652
Inversión crediticia	453.220	292.814	240.524
Otros activos	71.245	47.943	51.749
RATIO ACTIVOS COLATERALIZADOS	**26,97%**	**25,20%**	**17,70%**

Durante el año 2021, la ratio de activos colateralizados ha aumentado con respecto a la ratio de 2020, con un incremento de la ratio de 1,8 puntos porcentuales debido principalmente al crecimiento de peso en el *encumbrance* de repo.

A continuación, se recoge la relación entre los pasivos garantizados y los activos que los garantizan:

PASIVOS GARANTIZADOS

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *	PASIVOS CUBIERTOS, PASIVOS CONTINGENTES O TÍTULOS CEDIDOS	ACTIVOS, GARANTÍAS RECIBIDAS Y AUTOCARTERA EMITIDA *
Pasivos financieros	145.829	167.307	81.018	96.135	49.543	57.063
Derivados	7.576	8.236	6.216	6.491	5.653	5.945
Depósitos	113.567	131.141	58.621	70.457	26.281	30.322
Emisiones	24.686	27.930	16.181	19.187	17.609	20.796
Otras fuentes de cargas	4.277	4.950	4.379	4.875	3.861	4.192
TOTAL	**150.106**	**172.257**	**85.397**	**101.010**	**53.404**	**61.255**

(*) Excepto cédulas y bonos de titulización comprometidos

Plazo residual de las operaciones

A continuación, se presenta el detalle por plazos de vencimientos contractuales de los saldos sin tener en cuenta, en su caso, los ajustes por valoración ni las correcciones de valor, de determinados epígrafes del balance, en un escenario de condiciones de normalidad de mercados:

PLAZO RESIDUAL DE LAS OPERACIONES - 31-12-2021

(Millones de euros)

	A LA VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	> 5 AÑOS	TOTAL
Interbancario activo	0	117.193	3.185	2.088	532	122.998
Préstamos y anticipos - Clientela	1.407	24.854	56.850	136.346	115.391	334.848
Valores representativos de deuda	0	4.243	22.802	28.632	22.788	78.465
AF afectos al negocio asegurador - Valores representativos de deuda	827	437	1.411	11.071	46.728	60.474
TOTAL ACTIVO	**1.407**	**146.290**	**82.837**	**167.066**	**138.711**	**536.311**
Interbancario pasivo	1	18.813	60.512	31.301	383	111.010
PF - Depósitos de la Clientela	23.485	58.617	90.700	106.851	108.758	388.411
PF - Valores representativos de deuda emitidos	5	2.749	5.583	36.364	13.007	57.708
Pasivos afectos al negocio asegurador	470	1.197	5.151	16.367	54.534	77.719
TOTAL PASIVO	**23.491**	**80.179**	**156.795**	**174.516**	**122.148**	**557.129**
De los que emisiones mayoristas netas de autocartera y multicedentes	*0*	*1.619*	*3.095*	*27.700*	*21.687*	*54.100*
De los que otros pasivos financieros por arrendamiento operativo	*0*	*6*	*33*	*112*	*1.713*	*1.864*
Disponibles por terceros	0	5.743	13.638	42.124	40.414	101.919

AF: Activos financieros; PF: Pasivos Financieros

Los vencimientos de las operaciones se proyectan en función de su plazo contractual y residual, sin considerar ninguna hipótesis de renovación de los activos o pasivos. En el caso de cuentas a la vista, sin un vencimiento contractual definido, se aplican los modelos internos de comportamiento de la Entidad. Con el fin de evaluar el gap negativo en el corto plazo hay que considerar los siguientes aspectos:

- El Grupo dispone de una financiación minorista elevada, estable y de renovación probable.
- Existen garantías adicionales disponibles con el Banco Central Europeo y capacidad de generar nuevos depósitos instrumentalizados mediante la titulización de activos y la emisión de cédulas hipotecarias o territoriales.

El cálculo no considera hipótesis de crecimiento, por lo que se ignoran las estrategias internas de captación neta de liquidez, especialmente importante en el mercado minorista. Asimismo, tampoco se contempla la monetización de los activos líquidos disponibles.

En relación con las emisiones, las políticas del Grupo tienen en cuenta una distribución equilibrada de los vencimientos, evitando su concentración y llevando a cabo una diversificación en los instrumentos de financiación. Adicionalmente, la dependencia del Grupo de los mercados mayoristas es reducida.

3.4. Riesgos específicos de la actividad financiera

3.4.1. Riesgo de crédito

Descripción general

El riesgo de crédito corresponde a la pérdida de valor de los activos del Grupo frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo. Es el más significativo de la actividad financiera del Grupo, basada en la comercialización bancaria y aseguradora, la operativa de tesorería y la participación a largo plazo en el capital de instrumentos de patrimonio (cartera accionarial).

La exposición máxima al riesgo de crédito de los instrumentos financieros incluidos en los epígrafes de instrumentos financieros del activo del balance, incluido el riesgo de contrapartida, se presenta a continuación:

EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSICIÓN MÁXIMA AL RIESGO DE CRÉDITO	COBERTURA
Activos financieros mantenidos para negociar (Nota 11)	**606**		**1.056**		**1.176**	
Instrumentos de patrimonio	187		255		457	
Valores representativos de deuda	419		801		719	
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (Nota 12)	**237**		**317**		**427**	
Instrumentos de patrimonio	165		180		198	
Valores representativos de deuda	5		52		63	
Préstamos y anticipos	67		85		166	
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (Nota 13)	**16.403**		**19.309**		**18.371**	
Instrumentos de patrimonio	1.646		1.414		2.407	
Valores representativos de deuda	14.757		17.895		15.964	
Activos financieros a coste amortizado (Nota 14)	**428.873**	**(8.274)**	**273.129**	**(5.620)**	**249.408**	**(4.706)**
Valores representativos de deuda	68.220	(14)	24.681	(11)	17.395	(6)
Préstamos y anticipos	360.653	(8.260)	248.448	(5.609)	232.013	(4.700)
Bancos centrales	63		4		6	
Entidades de crédito	7.814	(8)	5.847		5.155	(2)
Clientela	352.776	(8.252)	242.597	(5.609)	226.852	(4.698)
Derivados de negociación y contabilidad de coberturas	**4.466**		**4.120**		**3.854**	
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	**83.464**		**77.241**		**72.683**	
TOTAL EXPOSICIÓN ACTIVA	**534.049**	**(8.274)**	**375.172**	**(5.620)**	**345.919**	**(4.706)**
TOTAL GARANTÍAS CONCEDIDAS Y COMPROMISOS	**144.417**	**(461)**	**105.066**	**(193)**	**98.340**	**(220)**
TOTAL	**678.466**	**(8.735)**	**480.238**	**(5.813)**	**444.259**	**(4.926)**

(*) Los CCF (*Credit Conversion Factors*), factor de conversión de crédito de garantías concedidas y compromisos en créditos, a 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019 ascienden a 96.458, 75.560 y 71.818 millones de euros, respectivamente.

La exposición máxima al riesgo de crédito es el valor en libros bruto, excepto en el caso de derivados, que es el valor de la exposición según el método de valoración de la posición a precios de mercado, que se calcula como la suma de:

- Exposición actual: el valor más alto entre cero y el valor de mercado de una operación o de una cartera de operaciones en un conjunto de operaciones compensables con una contraparte que se perdería en caso de impago de la contraparte, asumiendo que no se recuperará nada sobre el valor de las operaciones en caso de insolvencia o liquidación más allá del colateral recibido.
- Riesgo potencial: variación de la exposición crediticia como resultado de los cambios futuros de las valoraciones de las operaciones compensables con una contraparte durante el plazo residual hasta vencimiento.

El Grupo orienta su actividad crediticia a la satisfacción de las necesidades de financiación de familias y empresas y a la prestación de servicios de valor añadido al segmento de grandes empresas, todo ello dentro del perfil de riesgo medio-bajo fijado como objetivo en el RAF.

La Política corporativa de gestión del riesgo de crédito, aprobada por el Consejo de Administración, establece el marco general y los principios básicos que sirven como referencia y estándar mínimo en la identificación, evaluación, aprobación, seguimiento y mitigación del riesgo de crédito, así como los criterios para cuantificar la cobertura de las pérdidas esperadas por este riesgo, tanto con fines contables como de adecuación de capital.

Los principios y políticas principales que sustentan la gestión del riesgo de crédito en el Grupo son las siguientes:

- La política y la estrategia de gestión del riesgo de crédito, así como los marcos de actuación y límites que permitan controlar y mitigar este riesgo, deberán integrarse y ser coherentes con la estrategia y apetito de riesgo globales.
- Definición y asignación clara de las responsabilidades a las distintas áreas participantes en el ciclo de concesión, gestión, seguimiento y control del riesgo de crédito de forma que se garantice una gestión eficaz de este riesgo.
- Las líneas y unidades de negocio que originan el riesgo de crédito serán las principales responsables de gestionar el riesgo de crédito generado por sus actividades a lo largo del ciclo de vida del crédito. Dichas líneas y unidades de negocio contarán con controles internos adecuados para asegurar el cumplimiento de las políticas internas y de los requisitos externos aplicables. La función de gestión de riesgos será responsable de evaluar la adecuación de estos controles.
- Concesión basada en la capacidad de devolución del acreditado. Como norma general las garantías, ya sean personales o reales, no sustituirán una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.
- Valoración adecuada tanto de las garantías como de los activos adjudicados o recibidos en pago de deudas.
- El sistema de fijación de precio se ajustará al riesgo asumido en las operaciones, de forma que se garantice la adecuada relación del binomio riesgo/rentabilidad y en el que las garantías actúen como elemento de mitigación, en especial en operaciones a largo plazo.
- El desarrollo que se realice de modelos internos para la calificación de las exposiciones y acreditados, así como para medir los parámetros de riesgos a efectos de consumo de capital regulatorio o de provisiones, garantizará el establecimiento y la estandarización de los aspectos clave de estos modelos de acuerdo con una metodología adaptada a las características de cada cartera.
- Existirá un sistema independiente de validación interna y de revisión periódica de los modelos de riesgo de crédito utilizados tanto a efectos de gestión como regulatorios, para cuyo ejercicio se aplicarán criterios de materialidad.
- Se contará con un marco de seguimiento que vele por que la información relativa a las exposiciones al riesgo de crédito, a los prestatarios y a las garantías reales sea pertinente y se mantenga actualizada a lo largo de todo el ciclo de vida de las exposiciones crediticias, y que los informes externos sean fiables, completos, estén actualizados y se elaboren en los plazos establecidos.
- Se establecerán criterios de clasificación contable de las operaciones y para la cuantificación de las pérdidas esperadas y requerimientos de capital por riesgo de crédito que reflejan fielmente la calidad crediticia de los activos.
- El proceso de recuperaciones se regirá por los principios de anticipación, objetivación, eficacia y orientación al cliente. El circuito de recuperación se diseñará de manera que se articule a partir de la detección precoz de la posibilidad de impago y se dotará de medidas adecuadas para la reclamación eficaz de las deudas.

Ciclo del riesgo de crédito

El ciclo completo de gestión del riesgo de crédito comprende toda la vida de la operación, desde el análisis de la viabilidad y la admisión del riesgo según criterios establecidos, el seguimiento de la solvencia y de la rentabilidad y, eventualmente, la recuperación de los activos deteriorados. La diligencia en la gestión de cada una de dichas etapas propiciará el éxito en el reembolso.

Admisión y concesión

El proceso de admisión y concesión de nuevas operaciones se basa en el análisis de la solvencia de los intervinientes y de las características de la operación.

El sistema de facultades asigna el nivel de aprobación a determinados empleados, con un nivel de responsabilidad establecida como estándar adecuado asociado al cargo. Se fundamenta en el estudio de cuatro ejes:

- **Importe**: montante económico solicitado juntamente con el riesgo ya concedido; es el primer eje clave y consiste en el cálculo del riesgo acumulado para cada uno de los titulares de la solicitud presentada y, en su caso, grupo económico. El importe de la operación se define mediante dos métodos alternativos según el segmento al que pertenecen las operaciones:
  - Pérdida ponderada por producto: basado en la fórmula de cálculo de pérdida esperada, tiene en cuenta el apetito al riesgo según la naturaleza de cada producto. Se aplica a las solicitudes cuyo primer titular es una persona jurídica.
  - Nominales: tiene en cuenta el importe nominal y las garantías de las operaciones de riesgo. Se aplica a personas físicas.
- **Garantía**: comprende el conjunto de bienes o solvencias destinados a asegurar el cumplimiento de una obligación.
- **Políticas de riesgo general**: conjunto de criterios que identifican y evalúan las variables relevantes de cada tipo de solicitud y suponen un tratamiento específico. Entre otros, alertas de morosidad, diagnóstico del scoring/rating, ratio de endeudamiento, calificaciones resultado de la actividad de seguimiento o el hecho de que la operación sea de importe reducido.
- **Plazo:** duración de la operación solicitada, que deberá estar relacionado con la finalidad de la operación. Existen políticas específicas en función del tipo de operación y plazo, que requieren un mayor nivel de facultades para su aprobación.

Con el propósito de facilitar la agilidad en la concesión, existen Centros de Admisión de Riesgos (CAR) según la tipología del titular:

- particulares y autónomos en un Centro de Admisión de Particulares centralizado en los Servicios Corporativos, y
- personas jurídicas en Centros de Admisión distribuidos en todo el territorio, los cuales gestionan las solicitudes dentro de sus niveles de atribución, trasladándose a centros especializados de Servicios Corporativos en caso de exceder estos niveles.

La aprobación del riesgo de cualquier operación, excepto aquellas que pueden aprobarse en Oficina o por el Director de Área de Negocio, está sujeta a la concurrencia de firmas de un responsable de negocio y un responsable de riesgo. Adicionalmente, se realiza de forma centralizada preconcesión de crédito a personas físicas y jurídicas de los segmentos micro y pequeña empresa para determinados productos y de acuerdo con unos límites y criterios de riesgo definidos.

Con carácter particular, la organización interna de Admisión de Riesgo de Empresas en los Servicios Corporativos parte de la siguiente estructura especializada ajustada a la tipología de riesgos y segmentos de clientes:

- **Riesgos Corporativa**: centraliza a grupos empresariales que tengan una facturación anual superior a los 200 millones de euros en el centro de Corporativa y en las Sucursales Internacionales.
- **Riesgo de Empresas**: comprende las personas jurídicas o grupos de empresas con facturación hasta 200 millones de euros, y los de más de 200 millones de euros que no estén gestionados en el centro de Corporativa o las Sucursales Internacionales ni pertenezcan a segmentos especializados (Inmobiliario, Agroalimentario, Turismo o *Project Finance*).
- **Riesgo Inmobiliario**: atiende a empresas promotoras de cualquier segmento independientemente de la facturación y a sociedades de inversión inmobiliaria incluyendo financiación especializada de propiedad inmobiliaria.
- **Riesgo Turismo y Agroalimentario**: comprende todas aquellas empresas o grupos empresariales que desarrollan su actividad en el sector turismo y agroalimentario. Adicionalmente, incluye el segmento de autónomos del sector agrario.
- ***Project Finance***: comprende todas las operaciones que se presentan mediante el esquema de financiación de proyecto (*project finance*), financiación de activos físicos (*object finance*) y las operaciones de financiación de activos (*asset finance*).

- **Banca Institucional**: comprende instituciones públicas autonómicas o centrales, ayuntamientos e instituciones públicas locales y miembros de grupos económicos o grupos de gestión cuyo interlocutor/matriz cumple los criterios anteriores. Incluye también las instituciones privadas (fundaciones, universidades, ONG, órdenes religiosas, etc.) gestionadas por los Centros de Instituciones.
- **Riesgo Soberano, País y Entidades Financieras**: responsables de la admisión y gestión del riesgo país y riesgo de entidades financieras que llevan implícitas las operaciones de financiación de los distintos segmentos.

Finalmente, el Comité Permanente de Créditos tiene facultades para la aprobación de operaciones individuales hasta 100 millones de euros, siempre y cuando el riesgo acumulado con el cliente o su grupo sea igual o inferior a 150 millones de euros y, en general, posee atribuciones para aprobar operaciones que implican excepciones en sus características a las que pueden aprobarse en oficina y en los CAR. En caso de exceder los mencionados importes, la facultad de aprobación corresponde a la Comisión Ejecutiva.

Con objeto de garantizar el adecuado nivel de protección del cliente de servicios bancarios, existen políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos responsables, como las asociadas al desarrollo de lo dispuesto en la Ley 2/2011 de Economía Sostenible y Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios o la más reciente Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

A efectos de *pricing* se consideran todos los factores asociados a la operación, es decir, los costes de estructura, de financiación, la rentabilidad histórica del cliente y la pérdida esperada de la operación. Adicionalmente, las operaciones deberán aportar una remuneración mínima a los requerimientos de capital económico, que se calculará neta de impuestos.

Las herramientas de *pricing* y RAR (Rentabilidad Ajustada al Riesgo) permiten alcanzar los más altos estándares en el control del equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo, posibilitando identificar los factores determinantes de la rentabilidad de cada cliente y así poder analizar clientes y carteras según su rentabilidad ajustada.

Corresponde a la Dirección General de Negocio la aprobación de los precios de las operaciones. En este sentido, la determinación de los precios se encuentra sujeta a un sistema de facultades enfocado a obtener una remuneración mínima y, adicionalmente, a establecer los márgenes en función de los distintos negocios.

Mitigación del riesgo

El perfil de gestión del riesgo de crédito del Grupo se caracteriza por una política de concesión prudente, a precio acorde con las condiciones del acreditado y coberturas/garantías adecuadas. En cualquier caso, las operaciones a largo plazo deben contar con garantías más sólidas por la incertidumbre derivada del paso del tiempo y, en ningún caso, estas garantías deben sustituir una falta de capacidad de devolución o una incierta finalidad de la operación.

A efectos contables, se consideran garantías eficaces aquellas garantías reales y personales que son válidas como mitigante del riesgo en función de, entre otros aspectos: (i) el tiempo necesario para su ejecución; (ii) la capacidad de realización y (iii) la experiencia en la realización. A continuación, se describen las diferentes tipologías de garantías:

- Garantías personales o constituidas por la solvencia de titulares y fiadores: destacan las operaciones de riesgo con empresas, en las que se considera relevante el aval de los socios, tanto personas físicas como jurídicas. Cuando se trata de personas físicas, la estimación de la garantía se realiza a partir de las declaraciones de bienes y cuando el avalista es persona jurídica, se analiza en el proceso de concesión como un titular.
- Garantías reales, principales tipos:
  - Garantías pignoraticias: destacan la prenda de operaciones de pasivo o los saldos intermediados. Para poder ser admitidos como garantía, los instrumentos financieros deben, entre otros requisitos: i) estar libres de cargas, ii) su definición contractual no debe impedir su pignoración, y iii) su calidad crediticia no debe estar relacionada con el titular del préstamo. La pignoración permanece hasta que vence o se cancela anticipadamente el activo o mientras no se dé de baja.
  - Garantías hipotecarias sobre inmuebles. Derecho real constituido sobre un bien inmueble en garantía de una obligación, sobre el que, según política interna, se establece:
    - El procedimiento de admisión de garantías y los requerimientos necesarios para la formalización de las operaciones como, por ejemplo, la documentación que debe ser entregada por los titulares y la certeza jurídica con la que debe contar.

- Los procesos de revisión de las tasaciones registradas, para asegurar el correcto seguimiento y control del valor de las garantías. Se llevan a cabo procesos periódicos de contraste y validación de los valores de tasación, con el fin de detectar posibles anomalías en la actuación de las sociedades de tasación proveedoras del Grupo.
- La política de desembolso, que afecta principalmente a las operaciones de promociones y autopromociones inmobiliarias.
- El *loan-to-value* (LTV) de la operación. El capital que se concede en operaciones hipotecarias está limitado a unos porcentajes sobre el valor de la garantía, valor que se define como el menor de entre el de tasación y el valor escriturado o acreditado del bien. Los sistemas informáticos calculan el nivel de aprobación requerido para cada tipo de operación.

- Derivados de crédito: garantes y contraparte. El Grupo utiliza de forma puntual derivados de crédito, contratados con entidades de alto nivel crediticio y amparados por contratos colaterales para la cobertura del riesgo de crédito.

A continuación, se ofrece el detalle de las garantías recibidas para la concesión de operaciones del Grupo que recoge el importe máximo de las garantías reales eficaces que puede considerarse a efectos del cálculo del deterioro: el valor razonable estimado de los inmuebles según la última tasación disponible o actualización realizada sobre la base de lo previsto en la normativa de aplicación vigente. Asimismo, se incluyen las restantes garantías reales como el valor actual de las garantías pignoraticias a la fecha, sin incluir por tanto las garantías personales:

CATEGORIZACIÓN POR STAGE DE LA INVERSIÓN CREDITICIA Y GARANTÍAS AFECTAS *
(Millones de euros)

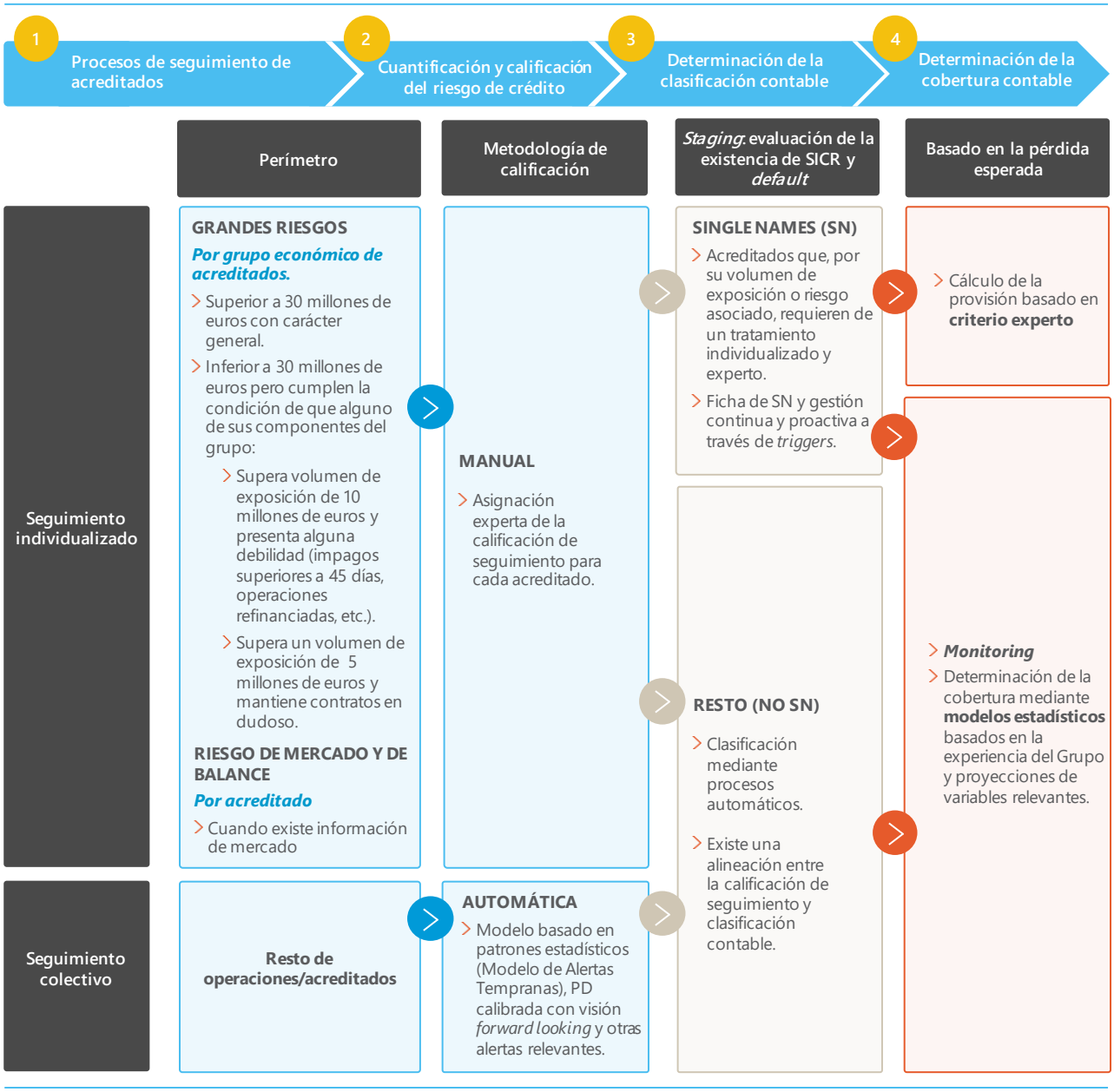
	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTÍAS **	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTÍAS **	IMPORTE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO	VALOR DE LAS GARANTÍAS **
Stage 1:	**306.212**	**(966)**	**426.791**	**212.834**	**(920)**	**276.360**	**201.419**	**(574)**	**288.563**
Sin garantía real	139.850	(638)		102.733	(606)		85.640	(374)	
Garantía real inmobiliaria	157.084	(298)	418.866	103.520	(280)	269.795	108.317	(116)	281.058
Otras garantías reales	9.278	(30)	7.925	6.581	(34)	6.565	7.462	(84)	7.505
Stage 2 + POCI sin deterioro:	**31.440**	**(1.632)**	**37.094**	**20.066**	**(1.064)**	**25.846**	**15.541**	**(708)**	**21.552**
Sin garantía real	14.372	(716)		8.299	(606)		5.140	(379)	
Garantía real inmobiliaria	16.323	(884)	36.399	11.183	(411)	25.004	9.833	(248)	21.109
Otras garantías reales	745	(32)	695	584	(47)	842	568	(81)	443
Stage 3 + POCI con deterioro:	**12.967**	**(5.653)**	**15.291**	**8.256**	**(3.625)**	**9.761**	**8.387**	**(3.416)**	**9.929**
Sin garantía real	4.158	(2.731)		2.334	(1.869)		2.251	(1.658)	
Garantía real inmobiliaria	8.658	(2.839)	15.256	5.787	(1.698)	9.572	5.961	(1.656)	9.831
Otras garantías reales	151	(83)	35	135	(58)	189	175	(102)	98
TOTAL	350.619	(8.251)	479.176	241.156	(5.609)	311.967	225.347	(4.698)	320.044

(*) Incluye préstamos y anticipos a la clientela de los epígrafes «Activos financieros a coste amortizado» (Nota 14) y «Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados» (Nota 12)
(**) Es el importe máximo de las garantías reales eficaces que puede considerarse a efectos del cálculo del deterioro, esto es el valor razonable estimado de los inmuebles según la última tasación disponible o actualización de esta realizada sobre la base de lo previsto en la normativa de aplicación vigente. Así mismo se incluyen las restantes garantías reales como el valor actual de las garantías pignoraticias a la fecha, sin incluir por tanto las garantías personales.

Por otro lado, las medidas de mitigación del riesgo de contrapartida al final de este apartado.

Seguimiento y medición del riesgo de crédito

El Grupo dispone de un sistema de seguimiento y medición que garantiza la cobertura de cualquier acreditado u operación mediante procedimientos metodológicos adaptados a la naturaleza de cada titular y riesgo:



① *Procesos de seguimiento de acreditados*

El objetivo de la acción de seguimiento es determinar la calidad del riesgo asumido con un acreditado ("Calificación de Seguimiento") y las acciones que se realizarán en función del resultado, incluida la estimación del deterioro. El objeto del seguimiento del riesgo son acreditados titulares de instrumentos de deuda y exposiciones fuera de balance que comporten riesgo de crédito, siendo los resultados una referencia para la política de concesiones futuras.

La Política de seguimiento del riesgo de crédito se articula en función del tipo y especificidad de la exposición que segrega en ámbitos diferenciados, conforme a las distintas metodologías de medición del riesgo de crédito.

La *Calificación* de *Seguimiento* es una valoración sobre la situación del cliente y de sus riesgos. Todo acreditado tiene asociada una calificación de seguimiento que lo clasifica en cinco categorías[2] que son, de mejor a peor: riesgo inapreciable, bajo, medio, medio alto o dudoso; y pueden generarse de manera manual (en el caso del perímetro de acreditados bajo seguimiento individualizado) o automática (para el resto).
En función del perímetro de seguimiento y la calificación de los acreditados el seguimiento puede ser:

- **Individualizado:** de aplicación a exposiciones de importe relevante o que presentan características específicas. El seguimiento de grandes riesgos conduce a la emisión de informes de seguimiento de grupos, concluyendo en una calificación de seguimiento para los acreditados que lo componen.

El Grupo define como acreditados individualmente significativos (*Single Names*) aquellos que cumplan los siguientes umbrales o características[3]:

  - Exposición superior a 30 millones de euros durante dos meses consecutivos o superior a 36 millones de euros un mes.
  - Exposición superior a 10 millones de euros durante dos meses consecutivos o superior a 12 millones de euros un mes, que cumplan alguno de los siguientes criterios: pérdida esperada superior a 200 mil euros, con operaciones refinanciadas, con morosidad temprana (>45 días) o aquellos que consoliden con la Entidad por puesta en equivalencia.
  - Exposición superior a 5 millones de euros que tengan operaciones dudosas (objetivo o subjetivo) que supongan más del 5% del riesgo del acreditado.
  - Acreditados que formen parte del Grupo (por integración global), con la excepción de BPI.

- **Colectivo:** las calificaciones se obtienen a partir de la combinación de un modelo estadístico específico referido como el Modelo de Alertas Tempranas (MAT), la probabilidad de incumplimiento (PD para *probability of default*) calibrada con visión *forward looking* (consistente con la utilizada en el cálculo de las coberturas por riesgo de crédito) y diversas alertas relevantes. Tanto el MAT como la PD se obtienen con una frecuencia mínima mensual, frecuencia que es diaria en el caso de las alertas.

  Adicionalmente, los modelos MAT y PD están sujetos a la Política de gestión de modelos de riesgo de crédito.

② *Cuantificación y calificación del riesgo de crédito*

El riesgo de crédito cuantifica las pérdidas derivadas por el incumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los acreditados sobre la base de dos conceptos: la pérdida esperada y la pérdida inesperada.

- **Pérdida esperada** (PE): media o esperanza matemática de las pérdidas potenciales previstas que se calcula como el producto de las tres magnitudes siguientes: PD *(probability of default*), exposición (EAD para *exposure at default*) y severidad (LGD para *loss given* default).
- **Pérdida inesperada**: pérdidas potenciales imprevistas, producidas por la variabilidad que puede tener la pérdida respecto a la pérdida esperada estimada. Puede ser fruto de cambios repentinos de ciclo o de variaciones en los factores de riesgo o en la dependencia entre el riesgo de crédito de los diferentes deudores. Las pérdidas inesperadas son poco probables y de importe elevado debiendo ser absorbidas por los recursos propios del Grupo. El cálculo de la pérdida inesperada también se fundamenta, principalmente, en la PD, EAD y LGD de las operaciones.

---

[2] Las distintas categorías de calificación de seguimiento son:
- Riesgo inapreciable: la totalidad de las operaciones del cliente se desarrollan correctamente y no hay indicios que pongan en duda la capacidad de devolución.
- Riesgo bajo: la capacidad de pago es adecuada, no obstante, el cliente o alguna de sus operaciones presenta algún indicio poco relevante de debilidad.
- Riesgo medio: existen indicios de deterioro del cliente, no obstante, estas debilidades no ponen en riesgo, actualmente, la capacidad de devolución de la deuda.
- Riesgo medio-alto: la calidad crediticia del cliente se ha visto seriamente debilitada. Si prosigue el deterioro el cliente podría no tener capacidad de devolución de la deuda.
- Dudoso: existen evidencias de deterioro o dudas sustentadas en cuanto a la capacidad del cliente para hacer frente a sus obligaciones.
- Sin calificar: no se dispone de información suficiente para asignar una calificación de seguimiento.

[3] Además de estos acreditados, requerirán de estimación individual de la pérdida por riesgo de crédito las operaciones con riesgo de crédito bajo, calificadas como tal por ser operaciones sin riesgo apreciable, que se encuentren en situación dudosa. Atendiendo a un criterio de materialidad, se realizará la estimación individual de la pérdida siempre que se trate de acreditados más de 1 millón de euros de exposición cuando más del 20% sea dudosa.

La estimación de los parámetros del riesgo de crédito se apoya en la propia experiencia histórica de impago. Para ello, se dispone de un conjunto de herramientas y técnicas de acuerdo con las necesidades particulares de cada uno de los riesgos, descritas a continuación según su afectación sobre los tres factores de cálculo de la pérdida esperada:

- **EAD:** estima la deuda pendiente en caso de incumplimiento del cliente. Esta magnitud es relevante para aquellos instrumentos financieros que tienen una estructura de amortización variable en función de las disposiciones que haga el cliente (generalmente, cualquier producto *revolving*).

  Para la obtención de esta estimación se observa la experiencia interna de morosidad, relacionando los niveles de disposición en el momento del incumplimiento y en los 12 meses anteriores. En la construcción del modelo se consideran variables relevantes como la naturaleza del producto, el plazo hasta el vencimiento y las características del cliente.

- **PD**: el Grupo dispone de herramientas de soporte a la gestión para la predicción de la probabilidad de incumplimiento de cada acreditado que cubren la práctica totalidad de la actividad crediticia.

  Estas herramientas, implantadas en la red de oficinas e integradas en los canales de concesión y seguimiento del riesgo, han sido desarrolladas de acuerdo con la experiencia histórica de mora e incorporan las medidas necesarias tanto para ajustar los resultados al ciclo económico, con el objetivo de ofrecer mediciones relativamente estables a largo plazo, como a la experiencia reciente y a proyecciones futuras. Los modelos se pueden clasificar en función de su orientación al producto o al cliente:

  - Las herramientas orientadas al producto se utilizan básicamente en el ámbito de admisión de nuevas operaciones de banca minorista (*scorings* de admisión) y toman en consideración características del deudor, información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas, así como características propias de la operación, para determinar su probabilidad de incumplimiento.
  - Las herramientas orientadas al cliente evalúan la probabilidad de incumplimiento del deudor. Están integradas por *scorings* de comportamiento para el seguimiento del riesgo de personas físicas y por *ratings* de empresas.
    - En lo relativo a **empresas**, las herramientas de *rating* son específicas según el segmento al cual pertenecen. Particularmente, en el caso de microempresas y pymes, el proceso de evaluación se fundamenta en un algoritmo modular en el que se valoran cuatro áreas de información diferentes: los estados financieros, la información derivada de la relación con los clientes, alertas internas y externas, y otros aspectos cualitativos.
    - En lo relativo a grandes empresas, el Grupo cuenta con modelos que requieren del criterio experto de los analistas y cuyo objetivo es replicar y ser coherentes con los *ratings* de las agencias de calificación. Ante la falta de una frecuencia suficiente de morosidad interna para la elaboración de modelos puramente estadísticos, la construcción de los modelos de este segmento se alinea con la metodología de *Standard & Poor's*, lo que permite el uso de sus tasas públicas de incumplimiento global y añade fiabilidad a la metodología.

  La actualización de los *scorings* y *ratings* de clientes se efectúa mensualmente con el objetivo de mantener actualizada la calificación crediticia, con la excepción del *rating* de grandes empresas que se actualiza con una frecuencia mínima anual o ante eventos significativos que puedan alterar la calidad crediticia. En el ámbito de personas jurídicas se realizan acciones periódicas de actualización de estados financieros e información cualitativa para conseguir el máximo nivel de cobertura del rating interno.

- **LGD**: cuantifica el porcentaje de la deuda que no podrá ser recuperada en caso de incumplimiento del acreditado.

  Se calculan las severidades históricas con información interna, considerando los flujos de caja asociados a los contratos desde el incumplimiento. Los modelos permiten obtener severidades en función de la garantía, la relación préstamo/valor (*LTV* o *Loan to Value*), el tipo de producto, la calidad crediticia del acreditado y, para aquellos usos que la regulación lo requiera, las condiciones recesivas del ciclo económico. Adicionalmente, se realiza una aproximación de los gastos indirectos (personal de oficinas, infraestructura, etc.) asociados al proceso de recuperación. En el caso de grandes empresas, la severidad también incorpora elementos de juicio experto de forma coherente con el modelo de *rating*.

  Cabe destacar que el Grupo considera a través de la severidad los ingresos generados en la venta de contratos fallidos como uno de los flujos futuros posibles generados para medir las pérdidas esperadas por deterioro del valor crediticio. Estos ingresos se calculan a partir de la información interna de las ventas realizadas en el Grupo[4]. La venta de estos activos se considera razonablemente previsible como método de recuperación, por lo que el Grupo la considera dentro de su estrategia de reducción

[4]Véase la Nota 2.7 en referencia a que los casos de venta de exposición con incremento significativo del riesgo de crédito no comprometen el modelo de negocio de mantener los activos para percibir sus flujos de caja contractuales.

de saldos dudosos como una de las herramientas de uso recurrente. En este sentido, existe un mercado de deuda deteriorada activo que asegura con alta probabilidad la posibilidad de generar transacciones futuras de venta de deuda[5].

Además del uso regulatorio para la determinación de los requerimientos mínimos de capital del Grupo y el cálculo de coberturas, los parámetros de riesgo de crédito (PD, LGD y EAD) intervienen en diversas herramientas de gestión como en el cálculo de la rentabilidad ajustada al riesgo, la herramienta de *pricing*, la preclasificación de clientes, así como en las herramientas de seguimiento y los sistemas de alertas.

③ *Determinación de la clasificación contable*

La clasificación contable entre los distintos *stages* de NIIF-9[6] de las operaciones con riesgo de crédito queda determinada por la ocurrencia de eventos de incumplimiento o incrementos significativos del riesgo de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) desde el reconocimiento inicial de la operación.

Se entenderá que ha habido un SICR desde el reconocimiento inicial, clasificándose dichas operaciones como *stage* 2, cuando se presenten debilidades que puedan suponer pérdidas significativamente superiores a las esperadas en el momento de la concesión. Para su identificación, el Grupo cuenta con los procesos de seguimiento y calificación descritos en ②. Concretamente, cuando las operaciones cumplen cualquiera de los siguientes criterios cualitativos o cuantitativos, salvo que deban clasificarse como *stage* 3:

1) Exposiciones refinanciadas que no proceda clasificar como *stage* 3.
2) Operaciones de acreditados en concurso de acreedores que no proceda clasificar como *stage* 3, porque:
   - El acreditado haya pagado, al menos, el 25% de los créditos de la entidad afectados por el concurso una vez descontada, en su caso, la quita acordada.
   - Hayan transcurrido dos años desde la inscripción en el Registro Mercantil del auto de aprobación del convenio de acreedores, siempre que dicho convenio se esté cumpliendo fielmente y la evolución de la situación patrimonial y financiera de la empresa elimine las dudas sobre el reembolso total de los débitos, todo ello salvo que se hayan pactado intereses notoriamente inferiores a los de mercado.
3) Operaciones con importes vencidos de más de 30 días, pero menos de 90, en cuyo caso se clasificarían como *stage* 3.
4) Operaciones que mediante indicadores/*triggers* de mercado se pueda determinar que se ha producido un SICR.
5) Operaciones para las que se haya producido un SICR desde la fecha de reconocimiento inicial sobre la base de cualquiera de los dos criterios siguientes[7]: empeoramiento de la calificación de seguimiento o incremento relativo de la PD (ver más detalle a continuación).

Se destaca que, respecto del ejercicio anterior, no ha habido cambios en los criterios generales para la determinación de incremento significativo del riesgo de crédito. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha aplicado en 2021, igual que en 2020, en el contexto de la COVID-19, determinados ajustes prudentes que se recogen en el apartado "Impacto COVID-19".

Se clasificarán como *stage* 1 las operaciones que dejen de satisfacer las condiciones para estar clasificadas en *stage* 2, salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas.

Respecto a las operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas clasificadas en *stage* 2 por no proceder su clasificación como *stage* 3 en la fecha de refinanciación o reestructuración o por haber sido reclasificadas desde la categoría de *stage* 3, permanecerán identificadas como *stage* 2 durante un periodo de prueba hasta que se cumplan la totalidad de los siguientes requisitos:

i) Hayan pasado más de 2 años desde la fecha de refinanciación, o desde la fecha de entrada en vigilancia especial más reciente de esa operación en las diferentes refinanciaciones/reestructuraciones en las que esté implicada si esta fuese posterior a la de refinanciación.
ii) Ninguna de las operaciones implicadas en la refinanciación/reestructuración tenga capital aplazado al vencimiento.
iii) Ninguna de las operaciones implicadas en la refinanciación/reestructuración presente impagos.

[5] Véase la Nota 27.4 donde se recogen las ventas de cartera dudosa y fallida informados.
[6] Véase Nota 2.
[7] Salvo que, para exposiciones con acreditados individualmente significativos, el análisis individualizado determine que no se ha producido efectivamente este SICR.

iv) Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

v) Hay algún titular en las operaciones implicadas en la refinanciación/reestructuración que no tiene operaciones (las de la Refinanciación u otras) con importes vencidos hace más de 30 días, o si los tiene no superan el umbral. El umbral se considera aplicando como deuda de referencia la Deuda total impagada (vencida + pendiente) de los contratos que cumplen la condición y como divisor el total de la deuda de ese titular (Deuda patrimonial/Dispuesto patrimonial + Riesgo de firma, excluyendo renta variable).

vi) Haya pagado 13 meses consecutivos la cuota entera.

vii) A priori no se tendrán en cuenta ciclos de impago, solo para considerar que se empieza a pagar cuota entra la primera vez.

viii) Se considerará que en una operación no se está pagando cuota entera (no se está amortizando, o la amortización no es toda la que debiera) si:

   a. Está en curso de entrega, carencia o periodo de espera.

   b. La operación tiene capital aplazado al último vencimiento (*bullets*, atípicos, etc.)

   c. La operación aparece como refinanciada en una moratoria posterior a la fecha de la Refinanciación/Reestructuración analizada.

ix) Se evalúa si todos los contratos vigentes dentro de la misma refinanciación (refinanciadores y refinanciados) cumplen la condición de pago de las 13 cuotas consecutivas.

x) La operación no está en "**Vigilancia Especial**" en alguna otra refinanciación / reestructuración diferente de la tratada.

xi) La operación no está en "**Vigilancia Especial**" en el producto, o si lo está no es "por refinanciación".

Adicionalmente, será necesario que el titular haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes (principal e intereses) que se hallasen vencidos en la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular. Lo que implica que no existan cláusulas contractuales que dilaten el reembolso, tales como períodos de carencia para el principal.

Se entenderá que ha habido un **evento de incumplimiento** (*default*) y, por tanto, se clasificarán a *stage* 3 las operaciones que, con independencia del titular y la garantía, tengan algún importe vencido por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con más de 90 días de antigüedad, así como el resto de las operaciones de titulares cuando las operaciones con importes vencidos con más de 90 días de antigüedad sean superiores al 20% de los importes pendientes de cobro.

Las operaciones clasificadas en *stage* 3 por razón de la morosidad del cliente se reclasificarán a *stage* 1 o *stage* 2 cuando como consecuencia del cobro de parte de los importes vencidos, desaparezcan las causas que motivaron su clasificación como *stage* 3 y no subsistan dudas razonables sobre su reembolso total por el titular por otras razones.

Además, se clasificarán en *stage* 3 las siguientes operaciones:

i) Operaciones con saldos reclamados judicialmente.

ii) Operaciones en las que se ha iniciado el proceso de ejecución de la garantía real.

iii) Operaciones de los titulares que estén declarados o conste que se van a declarar en concurso de acreedores sin petición de liquidación.

iv) Garantías concedidas a avalados declarados en concurso de acreedores para los que conste que se haya declarado o se vaya a declarar la fase de liquidación, o sufran un deterioro notorio e irrecuperable de su solvencia, aunque el beneficiario del aval no haya reclamado su pago.

v) Operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas a las que corresponda su clasificación en dudoso incluidas aquellas que habiendo estado en dudoso antes del inicio del período de prueba sean refinanciadas o reestructuradas nuevamente o lleguen a tener importes vencidos con una antigüedad superior a los 30 días.

vi) Operaciones que tienen una garantía hipotecaria en segunda carga o posteriores cuando la operación que garantiza en primera carga está clasificada en dudoso.

vii) Las operaciones en las que todos sus titulares tienen operaciones refinanciadas bajo un Código de Buenas Prácticas.

viii) Operaciones de titulares que tras una revisión individualizada presenten dudas razonables sobre su reembolso total (principal e intereses) en los términos pactados contractualmente.

Salvo que estén identificadas como operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas, las operaciones clasificadas en *stage* 3 por razones distintas a la morosidad del cliente se podrán reclasificar a *stage* 1 o *stage* 2 si, como consecuencia de un estudio individualizado, desaparecen las dudas razonables sobre su reembolso total por el titular en los términos pactados contractualmente y no existen importes vencidos con más de noventa días de antigüedad en la fecha de reclasificación a *stage* 1 o *stage* 2.

En el caso de operaciones de refinanciación, refinanciadas o reestructuradas para considerar que la calidad crediticia de la operación ha mejorado y que, por tanto, procede su reclasificación a *stage* 2 será necesario que, con carácter general, se verifiquen todos los criterios siguientes:

i) Haya pasado más de 1 año desde la fecha de refinanciación.

ii) Haya pasado más de 1 año desde la última vez que algún contrato de la refinanciación tuvo impagos de más de 30 días.

iii) Ninguna de las operaciones implicadas en la refinanciación/reestructuración presenta impagos.

iv) Que se haya satisfecho mediante pagos regulares un importe equivalente a todos los importes, principal e intereses, que se hallasen vencidos a la fecha de la operación de reestructuración o refinanciación, o que se dieron de baja como consecuencia de ella, o bien, cuando resulte más adecuado atendiendo a las características de las operaciones, que se hayan verificado otros criterios objetivos que demuestren la capacidad de pago del titular.

v) Haya pagado 13 meses consecutivos la cuota entera.

vi) A priori no se tendrán en cuenta ciclos de impago, solo para considerar que se empieza a pagar cuota entra la primera vez.

vii) Además, se considerará que en una operación no se está pagando cuota entera (no se está amortizando, o la amortización no es toda la que debiera) si:

   a. Está en curso de entrega, carencia o periodo de espera.

   b. La operación tiene capital aplazado al último vencimiento (Bullets, atípicos…)

   c. La operación aparece como refinanciada en una moratoria posterior a la fecha de la Refinanciación/Reestructuración analizada.

viii) Se evalúa si todos los contratos vigentes dentro de la misma refinanciación (refinanciadores y refinanciados) cumplen la condición de pago de las 13 cuotas consecutivas.

ix) Hay algún titular en las operaciones implicadas en la refinanciación/reestructuración que no tiene operaciones (las de la refinanciación u otras) con importes vencidos hace más de 90 días, o si los tiene no superan el umbral. Dicho umbral se considera aplicando como deuda de referencia la Deuda total impagada (vencida + pendiente) de los contratos que cumplen la condición y como divisor el total de la deuda de ese titular (Deuda patrimonial/Dispuesto patrimonial + Riesgo de firma, excluyendo renta variable).

x) La operación no está en “Dudoso” en alguna otra Refinanciación/Reestructuración diferente de la tratada.

xi) La operación no está en “Dudoso” en el Producto, o si lo está no es “por refinanciación”.

Los riesgos de acreditados declarados en concurso de acreedores sin petición liquidación serán reclasificados como riesgo normal en vigilancia especial cuando hayan cumplido una de las siguientes condiciones:

- El acreditado haya pagado, al menos, el 25% de los créditos de la entidad afectados por el concurso una vez descontada, en su caso, la quita acordada.
- Hayan transcurrido dos años desde la inscripción en el Registro Mercantil del auto de aprobación del convenio de acreedores, siempre que dicho convenio se esté cumpliendo fielmente y la evolución de la situación patrimonial y financiera de la empresa elimine las dudas sobre el reembolso total de los débitos, todo ello salvo que se hayan pactado intereses notoriamente inferiores a los de mercado.

Todos los riesgos incurridos con posterioridad a la aprobación del convenio no serán clasificados como dudosos siempre que el acreditado esté cumpliendo el convenio y no presente dudas sobre su cobro, manteniéndose clasificados como riesgo normal. A continuación, se detalla el proceso de determinación de la clasificación contable de los acreditados:

- ***Single Name*:** para estos acreditados se realiza una evaluación continua de la existencia de evidencias o indicios de deterioro, así como del potencial incremento significativo del riesgo desde el reconocimiento inicial (SICR), valorándose las pérdidas asociadas a los activos de esta cartera**.**

  Con objeto de ayudar en la gestión proactiva de las evidencias, indicios de deterioro y SICR, el Grupo ha desarrollado unos *triggers*, que son indicios de deterioro del activo que afectan al cliente o a las operaciones y son valorados por el analista para determinar la clasificación en *stage* 2 o *stage* 3 de las operaciones del cliente. Se fundamentan en información disponible interna y externa, por acreditado y por operación, agrupándose en función del segmento, lo que condiciona la tipología de la información necesaria para el análisis del riesgo de crédito y la sensibilidad a la evolución de las variables indicativas del deterioro. Tenemos:

  - *Triggers* globales:
    - Dificultades financieras del emisor o deudor: *triggers* de dudoso subjetivo (i.e. información financiera desfavorable del deudor, medida a través de diversas ratios sobre sus estados financieros) y *triggers* de mínimo *stage* 2 (por empeoramiento de la calificación de seguimiento).
    - Incumplimiento de cláusulas contractuales, impagos o retrasos en el pago de intereses o principal: *triggers* de *stage* 3 (i. e. impagos superiores a 90 días) y *triggers* de mínimo *stage* 2 (impagos superiores a 30 días).
    - Por dificultades financieras, se otorgan a los acreditados concesiones o ventajas que no se considerarían de otro modo. *Trigger* de mínimo *stage* 2 (refinanciación).
    - Probabilidad de que el prestatario entre en quiebra o restructuración. *Trigger* de *stage* 3 (concurso de acreedores).
    - *Triggers* de mercado referentes a la identificación de dificultades financieras del deudor o emisor, bien por el incumplimiento de cláusulas contractuales o bien por desaparición de un mercado activo para el título financiero:
      - Rating externo o interno que indique default o *near to default* (calidad crediticia nivel 6 según definido en CRR)
      - Deterioro significativo en el rating de crédito del acreditado por parte del Grupo.
      - Empeoramiento de la calificación automática.
      - Rating externo inferior a CCC+.
      - Variación relativa del CDS sobre un índice de referencia (iTraxx).
      - Deterioro significativo en el rating externo del emisor respecto al momento de concesión de la operación.
      - Evento de impago distinto de los contemplados en la definición de default de ISDA.
      - Disminución en el precio de la emisión de bonos del acreditado > 30% o cotización debajo del 70%.
      - Suspensión de la cotización de las acciones del acreditado.
  - *Triggers* específicos: para sectores como el promotor, *project finance* o administraciones públicas.

    En aquellos casos en los que, a juicio del analista, supongan clasificación de contratos como *stage* 2 o *stage* 3 se procede al cálculo experto de la provisión específica.

- **Resto de contratos (No *Single Name*):** como se ha indicado anteriormente, ante un empeoramiento significativo de la calificación de seguimiento del acreditado o un incremento relativo de PD relevante con respecto al origen de la operación, se procede a clasificar el contrato en *stage* 2. A estos efectos, la clasificación se revisa mensualmente, teniendo en cuenta que el cumplimiento de cualquiera de las dos condiciones a continuación determinará la existencia de un SICR:
  - **Empeoramiento de la calificación de seguimiento**: se considerará que ha habido un SICR si en la fecha de clasificación contable (cierre de cada mes) el acreditado ha empeorado su calificación de seguimiento respecto al momento de reconocimiento inicial de la operación a riesgo medio o peor.

- **Incremento relativo de la PD**: se considerará que ha habido SICR si la PD regulatoria[8] de la operación en la fecha de clasificación contable supera un determinado umbral absoluto y ha habido un incremento relativo superando un determinado umbral de la PD regulatoria de la operación desde su reconocimiento inicial (en el caso de exposiciones con personas físicas, se compara con la primera PD de riesgo vivo más antigua de la operación). Por tanto, debe reclasificarse a *stage* 2 si cumple las siguientes condiciones:
  - La Escala Maestra[9] es mayor o igual a 4, es decir, con PD mayor que 0,4205%.
  - La PD actual es superior a 3,75 veces la PD original del contrato.
  - La diferencia entre la Escala Maestra actual y la Escala Maestra original es igual o superior a dos grados.

- La Calificación de Seguimiento y PDs utilizadas son las más recientes. Ambas se actualizan con una frecuencia como mínimo mensual del mismo modo que el resto de criterios de clasificación en *stage* 2 o *stage* 3.

En el contexto de la COVID-19, no ha habido cambios en los criterios para la determinación del SICR. Sin perjuicio de lo anterior, el Grupo ha aplicado, determinados ajustes prudentes, reforzando los criterios recurrentes. En concreto, se han incluido criterios adicionales en aquellos clientes en los que los mecanismos de soporte a las empresas y familias (moratorias generales y financiación con garantía del Estado, principalmente) han podido afectar a su clasificación bajo los criterios generales, bien por la menor carga financiera que soportan los acreditados de segmento de particulares, bien por otros motivos como el desfase entre el efecto de la COVID-19 y la formulación y presentación de cuentas anuales de empresas. Se trata de un *overlay* transitorio sobre los criterios de SICR, que se ha revisado con la evolución del entorno durante el año, por ejemplo tras la finalización del grueso de moratorias generales.

En ningún caso la concesión de ayudas ha significado una mejora de la clasificación contable de las exposiciones ni se han suspendido o relajado los procedimientos ordinarios de gestión contable del deterioro crediticio.

④ *Determinación de la cobertura contable*

El objetivo de los requerimientos de la NIIF-9 sobre deterioro de valor es que se reconozcan las pérdidas crediticias esperadas de las operaciones, evaluadas sobre una base colectiva o individual, considerando toda la información razonable y fundamentada disponible, incluyendo la de carácter prospectivo (*forward looking*).

Principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito

La cobertura contable calculada o provisión se define como la diferencia entre el importe en libros bruto de la operación y el valor actualizado de la estimación de los flujos de efectivo que se espera cobrar, descontados con el tipo de interés efectivo de la operación, considerando las garantías eficaces recibidas.

El Grupo estima las pérdidas crediticias esperadas de una operación de forma que estas pérdidas reflejen:

A un importe ponderado y no sesgado, determinado mediante la evaluación de una serie de resultados posibles;

B el valor temporal del dinero, y

C la información razonable y fundamentada que esté disponible en la fecha de referencia, sin coste ni esfuerzo desproporcionado, sobre sucesos pasados, condiciones actuales y previsiones de condiciones económicas futuras.

De acuerdo con la normativa aplicable, el método de cálculo de la cobertura está determinado en función de si el acreditado es individualmente significativo y su clasificación contable[10].

[8] PD regulatoria o *through-the-cycle*: probabilidad de incumplimiento estimada como PD media esperada durante un ciclo económico, de acuerdo con los requisitos de la CRR para su uso efecto de cálculo de activos ponderaros por riesgo bajo enfoque de ratings interno (IRB).

[9] La Escala Maestra es una tabla de correspondencias entre rangos de probabilidades de incumplimiento (PD) y una escala entre 0 y 9,5, siendo 0 la puntuación asociada a las mejores PDs y 9,5 las asociadas a las PDs más altas de la cartera sana. El uso de esta Escala Maestra está vinculada a la utilización en la gestión de las probabilidades de incumplimiento, ya que elementos como puntos de corte o niveles de facultades se expresan en términos de puntuación de Escala Maestra en lugar de PD.

[10] La existencia del colateral, particularmente para el análisis individualizado, no se utiliza para la valoración de la calidad crediticia de los acreditados si bien, para actividades estrechamente relacionadas con el colateral como son la de promociones inmobiliarias, la disminución del valor de dicho colateral se analiza para valorar el incremento o deterioro de riesgo del acreditado.
Como indicado en ③ el análisis colectivo la calificación automática se genera a partir de la combinación de una calificación por i) modelos de riesgo y ii) calificación por alertas. Considerando que la política de la Entidad en relación con la concesión de operaciones de activo sigue como criterio la

- Si el cliente además de ser individualmente significativo presenta operaciones en situación dudosa (por razón de la morosidad o bien por razones distintas de la morosidad) o en *stage* 2[11], la cobertura de sus operaciones dudosas será estimada mediante un análisis pormenorizado de la situación del titular y de su capacidad de generación de flujos futuros.

- En el resto de los casos, la cobertura se estima de forma colectiva mediante metodologías internas, sujetas a la Política de gestión de modelos de riesgo de crédito vigente, sobre la base de la experiencia histórica propia de incumplimientos y recuperaciones de carteras y teniendo en cuenta el valor actualizado y ajustado de las garantías eficaces. Adicionalmente, se tendrán en consideración previsiones de condiciones económicas futuras bajo diversos escenarios.

  Para la determinación de las coberturas por pérdidas crediticias de las carteras bajo análisis colectivo se utilizan modelos de estimación de la PD; de la probabilidad de regularización de los incumplimientos (concretamente su magnitud complementaria, la probabilidad de no cura o PNC); severidad en caso de no regularización (*loss-given-loss* o LGL); modelos de valor recuperable de garantías hipotecarias (*haircuts*); así como ajustes para obtener estimaciones con carácter *lifetime* o *forward looking* en función de la clasificación contable del contrato. Cabe destacar que el conjunto de modelos de *haircuts*, LGL y PNC son modelos de LGD o severidad.

  Los modelos utilizados se reestiman o reentrenan semestralmente y se ejecutan mensualmente para recoger en todo momento la situación económica del entorno y ser representativos del contexto económico vigente. De esta forma se reducen las diferencias entre las pérdidas estimadas y las observaciones recientes. A los modelos se incorpora una visión no sesgada de la posible evolución futura (*forward looking*) para la determinación de la pérdida esperada considerando los factores macroeconómicos más relevantes: i) crecimiento del PIB, ii) la tasa de desempleo, iii) Euribor a 12 meses y iv) crecimiento del precio de la vivienda. En este sentido, el Grupo genera un escenario base, así como un rango de escenarios potenciales que le permiten ajustar ponderando por su probabilidad, las estimaciones de pérdida esperada. Sin perjuicio de lo anterior, la Entidad ha aplicado, en el contexto de la COVID-19, un enfoque prudente para la constitución de un fondo colectivo de provisión que se recoge en el apartado "Impacto COVID-19".

  El proceso de cálculo se estructura en dos pasos:

  - Determinación de la base provisionable que, a su vez, se divide en dos pasos:

    1. Cálculo del importe de exposición, consistente en la suma del importe en libros bruto en el momento del cálculo y los importes fuera de balance (disponibles o riesgo de firma) que se espera que puedan ser desembolsados en el momento en que el cliente cumpliera las condiciones para ser considerado dudoso.

    2. Cálculo del valor recuperable de las garantías eficaces vinculadas a la exposición. A efectos de determinar el valor recuperable de estas garantías, en el caso de garantías inmobiliarias, los modelos estiman el importe de venta futura de la garantía al que descuentan la totalidad de los gastos en que se incurriría hasta la venta.

  - Determinación de la cobertura a aplicar sobre la base provisionable:

    Este cálculo se realiza teniendo en cuenta la probabilidad de incumplimiento del titular de la operación, la probabilidad de regularización o cura y la pérdida que se produciría en caso de que no se diera dicha regularización o cura.

    Para carteras poco materiales para las que, desde un punto de vista de procesos o por falta de representatividad de la experiencia histórica se considere que el enfoque de modelos internos no es adecuado, el Grupo puede utilizar los porcentajes por defecto de cobertura que establezcan las normativas nacionales vigentes.

---

evaluación de la capacidad de devolución del cliente y no la recuperación vía la adjudicación de garantías, el análisis colectivo se centra en la evaluación de la calidad crediticia de los acreditados y no en la valoración de los colaterales aportados. En este sentido, las principales garantías (o colaterales) del Grupo son de naturaleza hipotecaria, careciendo de fluctuaciones de valor significativas que pudieran considerarse como evidencia de incremento significativo de riesgo de crédito de los préstamos hipotecarios.

[11] Como indicado en ③ el análisis de la cartera *Single Names* se realiza de forma individual para su totalidad, determinándose el *stage* de forma experta para cada uno de los instrumentos analizados, basado en el conocimiento de los acreditados y la experiencia. Cuando se requiere, también se procede con ese enfoque individualizado en el cálculo de la cobertura.
Las pérdidas crediticias de los instrumentos de la cartera que tiene seguimiento individual, y que están clasificados de forma individual experta en *stage* 1, se calculan colectivamente sobre la base del conocimiento de los acreditados y a la experiencia. Esta forma de estimar perdidas esperadas no habría dado lugar a diferencias materiales en su conjunto comparado con una estimación utilizando estimaciones individuales. Esto se debe a que, de forma general, la información a considerar en el cálculo colectivo habría sido equivalente a la utilizada con estimaciones individuales.

Tanto las operaciones clasificadas sin riesgo apreciable, como aquellas operaciones que como consecuencia de la tipología de su garante sean clasificadas sin riesgo apreciable, podrán tener un porcentaje de cobertura contable del 0%. En el último caso, este porcentaje solo se aplicará sobre la parte garantizada del riesgo.

Las coberturas estimadas individual o colectivamente deben ser coherentes con el tratamiento que se da a las categorías en las que se pueden clasificar las operaciones. Esto es, el nivel de cobertura para una operación ha de ser superior al nivel que le correspondería de estar clasificada en otra categoría de menor riesgo de crédito.

En los ciclos de revisión también se introducen las mejoras necesarias detectadas en los ejercicios de comparación retrospectiva (*backtesting*) y *benchmarking*. Asimismo, los modelos desarrollados están documentados, permitiendo la réplica por parte de un tercero. La documentación contiene las definiciones clave, la información relativa al proceso de obtención de muestras y tratamiento de datos, los principios metodológicos y resultados obtenidos, así como su comparativa con ejercicios previos.

CaixaBank dispone de un total de 81 modelos, con el fin de obtener los parámetros necesarios para el cálculo de coberturas bajo análisis colectivo. Para cada uno de los parámetros de riesgo, se pueden utilizar diferentes modelos para adaptarse a cada tipología de exposición. Concretamente, los modelos son los que se indican a continuación:

- 18 modelos de parámetros de *Scoring* y *Rating*
- 21 modelos de parámetros de PD
- 10 modelos de parámetros de EAD
- 19 modelos de parámetros de PNC
- 9 modelos de parámetros de LGL
- 3 modelos de parámetros de *Haircut*
- 1 modelo de parámetros de transformación LT/FL (*Life-time/Forward-looking*)

Otras filiales disponen asimismo de modelos internos adicionales. En el caso de Banco BPI cuenta con un total de 70 y en el caso de CaixaBank *Payments & Consumer* un total de 42.

Operaciones de titulares que no se hayan clasificado como stage 3 a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días

Las operaciones de titulares que no se hayan clasificado como *stage* 3 a pesar de que existan con el mismo deudor importes vencidos superiores a 90 días no son de importe significativo.

Incorporación de información forward-looking en los modelos de pérdida esperada

Las autoridades contables y prudenciales han emitido recomendaciones en relación con el mantenimiento de un adecuado nivel de provisiones considerando el entorno macroeconómico de elevada incertidumbre generado por la COVID-19.

En este contexto, como se muestra en el siguiente apartado, el Grupo ha tenido en cuenta escenarios macroeconómicos de diferente severidad, de forma consistente con los procesos internos de planificación. Estos escenarios se han contrastado y están alineados con los emitidos por los organismos oficiales, siguiendo la recomendación del Banco Central Europeo en su carta del 1 de abril de 2020.

Las variables proyectadas consideradas son las siguientes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING

(% Porcentajes)

	31-12-2021 *						31-12-2020**						31-12-2019					
	ESPAÑA			PORTUGAL			ESPAÑA			PORTUGAL			ESPAÑA			PORTUGAL		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Crecimiento del PIB																		
Escenario base	6,2	2,9	1,6	3,1	1,8	1,6	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8	1,5	1,5	1,4	1,7	1,6	1,4
Rango upside	7,8	4,3	1,9	3,5	1,9	2,2	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0	2,3	2,6	1,9	2,8	2,4	1,9
Rango downside	3,7	2,1	1,6	3,9	3,4	1,7	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3	0,6	0,3	0,9	0,1	0,2	0,3
Tasa de desempleo																		
Escenario base	14,5	13,2	12,5	7,7	6,9	6,5	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9	12,6	11,5	10,3	6,1	6,0	5,8
Rango upside	14,2	12,2	11,2	7,6	6,3	6,0	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3	12,1	10,0	8,4	5,4	4,6	4,5
Rango downside	15,7	15,8	15,1	8,2	7,1	6,6	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3	13,6	13,7	12,9	7,9	8,3	8,3
Tipos de interés																		
Escenario base	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,30)	(0,10)	0,30	(0,30)	(0,10)	0,40
Rango upside	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,30)	0,10	0,50	(0,20)	0,20	0,70
Rango downside	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,40)	(0,40)	(0,30)	(0,30)	(0,30)	(0,10)
Crecimiento precio vivienda																		
Escenario base	1,6	2,5	2,8	0,6	2,0	2,3	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6	3,2	3,0	2,9	6,1	3,8	2,7
Rango upside	2,7	5,4	4,5	2,7	4,1	3,0	0,0	2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1	4,7	5,8	4,9	8,5	6,1	3,2
Rango downside	(0,8)	(0,5)	1,5	(2,7)	1,7	2,3	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5	1,2	(0,4)	0,9	1,3	0,3	1,3

(*) Fuente: CaixaBank Research. A fecha de formulación de estas cuentas anuales existen actualizaciones en los datos macro a los empleados en el cálculo de las provisiones posteriores al cierre del ejercicio (como el presentado en el apartado 3.1) que no tienen impacto material en las provisiones constituidas por el Grupo, véase Análisis de sensibilidad.
(**) Para los modelos de proyección de frecuencias de incumplimiento en España se han incrementado las tasas de desempleo mostradas en esta tabla incluyendo un 10% de los trabajadores incluidos en ERTEs

El rango *downside* de las variables empleadas en el cálculo de provisiones incorpora deficiencias en reformas estructurales que conllevan, junto con otras dinámicas macroeconómicas, caídas en la productividad y por ende, en el PIB. De este modo, la caída estimada refleja el potencial impacto de un empeoramiento del riesgo climático que, por distintos mecanismos (e. g. incremento de costes de producción, incremento de precios de productos básicos…), acabarían afectando al crecimiento económico a largo plazo.

La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios sobre cada segmento es la siguiente:

PONDERACIÓN DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

(% porcentajes)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE	ESCENARIO BASE	ESCENARIO UPSIDE	ESCENARIO DOWNSIDE
España	60	20	20	60	20	20	40	30	30
Portugal	60	20	20	60	20	20	40	30	30

Asunciones y ajustes a los modelos

El contexto de la pandemia requirió una adaptación específica a los criterios generales de clasificación contable que consistió en la inclusión de:

- criterios específicos de reclasificación de *stage* 1 a *stage* 2: de clientes con moratorias hipotecarias que se estimaba que tendrían mayor dificultad de pago; operaciones de autónomos y empresas con garantía ICO y no dispusieran de estados financieros actualizados para evaluar correctamente el potencial incremento significativo del riesgo de crédito, especialmente en clientes que operaban en sectores de alta afectación de la COVID-19.
- otros criterios específicos: como criterios más exigentes que los normativos para la clasificación en *stage* 3 en las moratorias con impagos. A cierre de 2021, no obstante, una vez vencidos los plazos de las moratorias y contando con el suficiente

conocimiento del cliente sobre su comportamiento después de este periodo, la clasificación contable por *stages* para estas posiciones se vuelve efectuar del mismo modo que con cualquier otro tipo de exposición crediticia.

Adicionalmente a la implantación de los criterios específicos (*overlays*) mencionados anteriormente, se ha aplicado un enfoque prudente como consecuencia de los impactos de la COVID-19 en términos de provisiones, que ha supuesto la ejecución de un ajuste contable post-modelo PMA (*Post Model Adjustment)* para constituir provisiones por insolvencias crediticias. Las coberturas PMA en el Grupo ascienden a 1.395 millones de euros a 31 de diciembre de 2021. Estas provisiones se irán revisando en el futuro con la nueva información disponible.

De acuerdo con los principios de la normativa contable aplicable, el nivel de cobertura tiene en cuenta una visión *forward-looking* (12 meses) o *life-time*, en función de la clasificación contable de las exposiciones (12 meses para el *stage* 1 y *life-time* para los *stage*s 2 y 3).

Análisis de sensibilidad

Es conocida la dependencia existente entre las distintas variables que miden o cuantifican la coyuntura económica, tales como el crecimiento del producto interior bruto y la tasa de desempleo. Estas dependencias dificultan establecer relaciones de causalidad clara entre una variable concreta y un efecto (por ejemplo, pérdida esperada crediticia) y, adicionalmente, también dificultan la interpretación de las sensibilidades a los cálculos de los modelos de pérdidas de crédito esperadas cuando se aportan estas sensibilidades a diversas variables simultáneamente.

Los tipos de interés, que también forman parte del conjunto de indicadores *forward looking*, tienen un impacto poco significativo en el cálculo de la pérdida esperada crediticia y circunscrito únicamente a la cartera de consumo, entre las carteras relevantes.

A continuación, se muestra la sensibilidad estimada a una caída de un 1% en producto interior bruto, así como, con carácter adicional, a una caída del 10% en los precios los activos inmobiliarios en las pérdidas esperadas por riesgo de crédito al cierre de 2021, desglosados por tipología de cartera para el negocio en España:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD - ESPAÑA

(Millones de euros)

	INCREMENTO DE LA PÉRDIDA ESPERADA	
	CAÍDA DE UN 1% EN EL PIB	CAÍDA DE UN 10% EN LOS PRECIOS DE LOS ACTIVOS INMOBILIARIOS
Entidades de crédito	**1**	
Administraciones públicas		
Otras instituciones financieras	**3**	
Sociedades no financieras y empresarios individuales	**46**	**63**
Financiación especializada	**10**	**19**
Para la financiación a la construcción y promoción inmobiliaria incluyendo suelo	5	14
Para la financiación a la construcción de obra civil	3	5
Resto de financiación especializada	1	
Finalidades distintas de la financiación especializada	**37**	**44**
Grandes empresas	9	4
PYMES	24	34
Empresarios individuales	4	7
Hogares (excluidos empresarios individuales)	**76**	**257**
Adquisición de vivienda	**54**	**216**
Para la adquisición de vivienda habitual	49	203
Para la adquisición de viviendo distinta habitual	5	13
Crédito al consumo	**15**	**12**
Crédito al consumo	15	12
Otros fines	**7**	**29**
TOTAL	**126**	**320**

A continuación, se muestra la sensibilidad estimada a una caída y subida de un 1% en producto interior bruto para el negocio en Portugal:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD - PORTUGAL

(Millones de euros)

	INCREMENTO DE LA PÉRDIDA ESPERADA *	
	CRECIMIENTO 1% EN EL PIB	CAÍDA 1% EN EL PIB
TOTAL	(17)	17

(*) Cálculo de sensibilidad centrado en el PIB que, por su naturaleza, permite recoger de manera agregada el efecto del resto de indicadores macroeconómicos dada su elevada interdependencia.

Los modelos y las estimaciones sobre variaciones macroeconómicas se someten periódicamente a revisión para detectar posibles deterioros en la calidad de las mediciones. La continua evaluación de los riesgos permite conocer la distribución de la exposición de las distintas carteras respecto de la calidad crediticia expresada como probabilidad de incumplimiento.

Gestión de morosidad

La función de la gestión de recuperaciones y morosidad está alineada con las directrices de gestión de riesgos del Grupo. La actividad de seguimiento del impago y recuperadora cobra especial relevancia en el actual contexto económico desfavorable a causa de la pandemia por COVID-19, con el principal objetivo de minimizar el impacto en el volumen de posiciones dudosas y provisiones.

Los principios que fundamentan la gestión de la morosidad, no solo se enfocan a la gestión del impago, si no a la realización de actuaciones preventivas y anticipatorias basadas en los distintos indicadores de deterioro con los que cuenta el banco, evitando que se cristalicen los triggers que provocarían la clasificación de las posiciones en *stage* 2 y su consiguiente impacto en la cuenta de resultados.

Asimismo se hace un seguimiento proactivo de la cartera clasificada en *stage* 3 por razones distintas de la morosidad para su saneamiento, diseñando planes específicos de la gestión enfocados a los motivos que originaron su clasificación en dicha clasificación contable

Por un lado, el modelo de gobierno y el marco operativo de gestión de activos problemáticos, mantiene una visión integral sobre el ciclo de vida global y una gestión especializada según el momento de impago de la deuda. La responsabilidad de la gestión queda desglosada en dos ámbitos diferenciados:

- La gestión de flujo: comprende la gestión temprana de morosidad de los clientes con impagos entre el día 1 y día 90 de impago. Desde el ámbito de negocio, el área de *Solutions & Collections* coordina centralizadamente la red de oficinas y las agencias de recobro en la gestión de la recuperación previa a la entrada en morosidad contable. En el actual panorama económico, la capilaridad y cercanía con el cliente por parte de la red de oficinas continúa siendo clave a la hora de identificar la situación y necesidades de los clientes, especialmente, aquellas situaciones de vulnerabilidad social.
- La gestión de stock: concentra la gestión de clientes que se encuentran en morosidad contable, con impagos superiores a 90 días. Este ámbito recae sobre el área de Riesgos, con una gestión diferenciada por segmento del cliente particular y el cliente empresa. El equipo de especialistas se encuentra orientado a la búsqueda de soluciones finalistas en situaciones más avanzadas del impago.

Por otro lado, y ya desde 2020, CaixaBank se ha adaptado la gestión global de recuperaciones y morosidad a las medidas de apoyo a la economía para hacer frente a la pandemia. Desde el ámbito de morosidad, se ha colaborado en identificar y apoyar con soluciones sostenibles a los clientes cuya deuda sigue siendo estructuralmente viable, asegurando que las necesidades de financiación de estos clientes derivadas de la bajada temporal de sus ingresos quedan cubiertas. Asimismo cabe mencionar la adhesión de la Entidad a las adendas de los contratos originales de la líneas ICO COVID relativas a las medidas del Código de buenas prácticas, para seguir apoyando al tejido empresarial que continúa afectado por los impactos de la pandemia.

Toda esta gestión ha quedado sujeta a la aplicación de las políticas y los procedimientos vigentes que, de acuerdo con los estándares contables y regulatorios, establecen las pautas para la adecuada clasificación de los créditos y estimación de las coberturas.

Destaca como principal línea de trabajo el acompañamiento durante todo el ciclo de gestión de las moratorias y de los préstamos con aval del ICO concedidos, especialmente a través del seguimiento activo del vencimiento de las medidas concedidas.

Activos adquiridos en pago de deudas

BuildingCenter es la sociedad del Grupo encargada de la gestión de los activos inmobiliarios en España, que proceden básicamente de las regularizaciones de la actividad crediticia del Grupo por cualquiera de las siguientes vías: i) adjudicación en subasta como conclusión de un procedimiento de ejecución, generalmente hipotecaria; ii) adquisición de activos inmobiliarios hipotecados concedidos a particulares, con la posterior subrogación y cancelación de las deudas y iii) adquisición de activos inmobiliarios concedidos a sociedades, generalmente promotoras inmobiliarias, para la cancelación de sus deudas.

El proceso de adquisición incluye la realización de revisiones jurídicas y técnicas de los inmuebles a través de los comités designados a tal efecto. En todos los casos, la fijación de los precios de adquisición se hace de acuerdo con tasaciones actualizadas realizadas por sociedades de tasación homologadas por el Banco de España y los parámetros definidos en la normativa interna.

Las estrategias desarrolladas para la comercialización de estos activos son las siguientes:

- Venta individual: mediante un contrato de servicing mantenido con las sociedades Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.A. y Haya Real State, S.A., para la comercialización multicanal a través de sus propias oficinas, la colaboración externa de la red de agentes inmobiliarios y una presencia activa en internet. A esta actividad comercial, se añade como pieza clave, el refuerzo en la prescripción de inmuebles generado por parte de la red de oficinas.
- Ventas institucionales: el Grupo contempla operaciones institucionales de venta de carteras de activos a otras sociedades especializadas.
- Finalización de promociones: con el objetivo de que algunas de estas promociones puedan comercializarse se efectúa un conjunto de actuaciones menores para su mejora. Estas actuaciones se llevan a cabo aprovechando sinergias dentro del Grupo.
- Explotación en alquiler: permite aprovechar una demanda en auge y generar ingresos recurrentes, a la vez que se crea un valor añadido sobre el inmueble en caso de venta futura.

A continuación, se detallan los activos adjudicados atendiendo a su procedencia y la tipología del inmueble:

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS - 31-12-2021 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO (**)	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.306**	**(455)**	***(287)***	**851**
Edificios y otras construcciones terminados	1.054	(338)	*(192)*	716
Vivienda	908	(279)	(155)	629
Resto	146	(59)	(37)	87
Edificios y otras construcciones en construcción	53	(24)	*(19)*	29
Vivienda	41	(19)	(14)	22
Resto	12	(5)	(5)	7
Suelo	199	(93)	*(76)*	106
Suelo urbano consolidado	101	(48)	(40)	53
Resto de suelo	98	(45)	(36)	53
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**3.340**	**(886)**	**(603)**	**2.454**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**1.095**	**(329)**	**(255)**	**766**
TOTAL	**5.741**	**(1.670)**	***(1.145)***	**4.071**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 1.616 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 176 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 5 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.

(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 7.946 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 3.875 millones de euros, de los que 1.670 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS - 31-12-2020 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.324**	**(431)**	**(218)**	**893**
Edificios y otras construcciones terminados	1.188	(371)	(189)	817
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	(9)	13
Suelo	107	(44)	(20)	63
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.218**	**(611)**	**(314)**	**1.607**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**417**	**(141)**	**(53)**	**276**
TOTAL	**3.959**	**(1.183)**	***(585)***	**2.776**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 1.748 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 98 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 8 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.
(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 4.792 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.114 millones de euros, de los que 1.183 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS - 31-12-2019 *

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE BRUTO	CORRECCIÓN DE VALOR POR DETERIORO **	*DEL QUE: DESDE LA ADJUDICACIÓN*	VALOR CONTABLE NETO
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones destinadas a la construcción y promoción inmobiliaria	**1.534**	**(438)**	***(199)***	**1.096**
Edificios y otras construcciones terminados	1.396	(376)	*(174)*	1.020
Edificios y otras construcciones en construcción	29	(16)	*(8)*	13
Suelo	109	(46)	*(17)*	63
Activos inmobiliarios procedentes de financiaciones hipotecarias a hogares para la adquisición de vivienda	**2.322**	**(542)**	**(237)**	**1.780**
Resto de activos inmobiliarios o recibidos en pago de deudas	**462**	**(143)**	**(46)**	**319**
TOTAL	**4.318**	**(1.123)**	***(482)***	**3.195**

(*) Incluye los adjudicados clasificados en el epígrafe «Activos Tangibles - Inversiones inmobiliarias» por importe de 2.094 millones de euros netos y también incluye los derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta por importe de 142 millones de euros netos. No incluye los adjudicados de Banco BPI, que ascienden a 4 millones de euros de valor contable neto, al no ser negocio en España.
(**) El importe total de la deuda cancelada asociada a los activos adjudicados asciende a 5.450 millones de euros y el saneamiento total de dicha cartera asciende 2.257 millones de euros, de los que 1.124 millones de euros son correcciones de valor registradas en balance.

Políticas de refinanciación

Los principios generales publicados por la EBA para este tipo de operaciones se recogen en la Política corporativa de gestión del riesgo de crédito, y en la Política de refinanciaciones y recuperaciones de deudas de clientes.

De acuerdo con lo establecido por la normativa, estas operaciones corresponden a aquellas en las que el cliente ha presentado, o se prevé que pueda presentar, dificultades financieras para atender sus obligaciones de pago en los térmi¬nos contractuales vigentes y, por dicho motivo, se ha procedido a modificar o incluso formalizar una nueva operación.

Estas operaciones se podrán materializar a través de:

- La concesión de una nueva operación (operación de refinanciación) con la que se cancelan total o parcialmente otras operaciones (operaciones refinanciadas) previamente concedidas por cualquier empresa del Grupo al mismo titular u otras empresas de su grupo económico pasando a estar al corriente de pagos los riesgos previamente vencidos.
- La modificación de las condiciones contractuales de operación existente (operaciones reestructuradas) de forma que varíe su cuadro de amortización minorando el importe de sus cuotas (carencias, aumento del plazo, rebaja del tipo de interés, modificación del cuadro de amortización, aplazamiento de todo o parte del capital al vencimiento, etc.).
- La activación de cláusulas contractuales pactadas en origen que dilaten el reembolso de la deuda (carencia flexible).

- La cancelación parcial de la deuda sin que haya aporte de fondos del cliente (adjudicación, compra o dación de las garantías, o condonación de capital, intereses, comisiones o cualquier otro gasto derivado del crédito otorgado al cliente).

La existencia de impagos previos es un indicio de dificultades financieras. Se presume, salvo prueba de lo contrario, que existe una reestructuración o refinanciación cuando la modificación de las condiciones contractuales afecte a operaciones que han estado vencidas durante más de 30 días al menos una vez en los tres meses anteriores a su modificación. No obstante, no es condición necesaria la existencia de impagos previos para que una operación se considere de refinanciación o reestructurada.

Frente a las anteriores, las renovaciones y renegociaciones se conceden sin que el prestatario tenga, o se prevea que pueda tener en el futuro, dificultades financieras; es decir, se formalizan por motivos comerciales y no con el fin de facilitar el pago en la concesión de la operación.

Para que una operación pueda considerarse como tal, los titulares deben tener capacidad para obtener en el mercado, en la fecha, operaciones por un importe y con unas condiciones financieras análogas a las que le aplique la entidad. Estas condiciones, a su vez, deben estar ajustadas a las que se concedan en esa fecha a titulares con similar perfil de riesgo.

Los procedimientos y políticas aplicados en la gestión de riesgos, permiten realizar un seguimiento pormenorizado de las operaciones crediticias. En ese sentido, cualquier operación detectada que pueda requerir modificaciones en sus condiciones como consecuencia de evidencia de deterioro en la solvencia del acreditado pasa a tener los marcajes necesarios para que disponga a la fecha de su modificación de la correspondiente clasificación contable y provisión por deterioro. Por tanto, al estar las operaciones correctamente clasificadas y valoradas al mejor juicio del Grupo, no se ponen de manifiesto requerimientos adicionales de provisiones por deterioro sobre los préstamos refinanciados.

Refinanciaciones

El detalle de las refinanciaciones por sectores económicos es el siguiente:

REFINANCIACIONES - 31-12-2021
(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	53	150	2.148	36	30	0	(6)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	39	30	29	90	89	0	(24)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	25.528	3.665	15.047	2.543	1.875	25	(1.410)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	219	15	2.036	419	308	0	(101)
Resto de hogares	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)**
Del que: en *stage* 3							
Administraciones Públicas	18	3	833	11	7	0	(4)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	22	22	22	2	1	0	(22)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	12.907	1.499	10.887	1.442	1.099	12	(1.265)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	157	14	1.262	212	154	0	(69)
Resto de hogares	38.217	288	101.617	3.949	3.112	3	(1.150)
TOTAL STAGE 3	**51.164**	**1.812**	**113.359**	**5.404**	**4.219**	**15**	**(2.441)**

Pro-memoria: financiación clasificada como ANCV (*)
(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

REFINANCIACIONES - 31-12-2020

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO AL RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	43	161	192	47	43		
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	39	3	22	1	1		(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	9.914	1.418	12.787	1.302	962	19	(816)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	158	30	2.040	454	355		(99)
Resto de hogares	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)**
Del que: en stage 3	*41.237*	*1.020*	*110.251*	*3.776*	*2.919*	*17*	*(1.564)*

Pro memoria: financiación clasificada como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

REFINANCIACIONES - 31-12-2019

(Millones de euros)

	SIN GARANTÍA REAL		CON GARANTÍA REAL				
					IMPORTE MÁXIMO DE LA GARANTÍA		
	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	NÚM. DE OPERA-CIONES	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	GARANTÍA INMOBILIARIA	OTRAS GARANTÍAS REALES	DETERIORO DEBIDO A RIESGO DE CRÉDITO (*)
Administraciones Públicas	44	179	244	68	47		(5)
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	43	3	31	1	1		(1)
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	8.954	1.741	16.974	1.660	1.269	36	(1.007)
De las que: financiación a la construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	261	69	2.661	587	438		(153)
Resto de hogares	55.681	350	161.384	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	**64.722**	**2.273**	**178.633**	**6.250**	**5.133**	**44**	**(1.860)**
Del que: en Stage 3	*34.814*	*1.133*	*107.749*	*3.754*	*2.904*	*17*	*(1.693)*

Pro memoria: financiación clasificada como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta".

Riesgo de concentración

En el Catálogo Corporativo de Riesgos, el riesgo de concentración queda englobado dentro del riesgo de crédito, por ser la principal fuente de riesgo, si bien abarca todo tipo de activos, tal y como recomiendan los supervisores sectoriales y realizan las mejores prácticas.

El Grupo ha desarrollado políticas en las que se establecen las directrices relativas al riesgo de concentración o marcos que desarrollan las metodologías de cálculo y establecen límites específicos dentro de la gestión. Adicionalmente, se han desarrollado mecanismos para identificar de forma sistemática la exposición agregada y, allí donde se ha estimado necesario, también se han definido límites a la exposición relativa, dentro del RAF.

Concentración en clientes o "grandes riesgos"

El Grupo monitoriza el cumplimiento de los límites regulatorios (25% sobre Tier 1 capital) y los umbrales de apetito al riesgo. A cierre del ejercicio no existe incumplimiento en los umbrales definidos.

Concentración geográfica y por contraparte

Asimismo, el Grupo monitoriza una perspectiva completa de posiciones contables, segregadas por producto y emisor/contrapartida, clasificadas en préstamos y anticipos, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio, derivados y garantías concedidas, que complementa con el resto de posiciones del Grupo y de los fondos de inversión y pensión garantizados.

A continuación, se informa del riesgo por área geográfica:

CONCENTRACIÓN POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA
(Millones de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DE LA UNIÓN EUROPEA	AMÉRICA	RESTO DEL MUNDO
Bancos centrales y entidades de crédito	126.345	100.538	6.983	7.962	1.908	8.954
Administraciones públicas	156.391	136.133	5.154	13.163	758	1.183
Administración central	129.655	114.001	991	13.043	510	1.110
Otras Administraciones Públicas	26.736	22.132	4.163	120	248	73
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	25.739	11.898	598	9.450	2.677	1.116
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	179.016	132.477	13.081	18.261	7.744	7.453
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.970	5.869	99	1		1
Construcción de obra civil	8.181	6.234	949	111	746	141
Resto de finalidades	164.865	120.374	12.033	18.149	6.998	7.311
Grandes empresas	105.418	70.380	5.578	16.984	6.215	6.261
Pymes y empresarios individuales	59.447	49.994	6.455	1.165	783	1.050
Resto de hogares	175.920	158.919	14.567	739	247	1.448
Viviendas	145.029	129.783	12.954	695	226	1.371
Consumo	19.936	18.249	1.599	34	10	44
Otros fines	10.955	10.887	14	10	11	33
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**
TOTAL 31-12-2019	**367.845**	**282.852**	**30.650**	**41.021**	**9.119**	**4.203**

El detalle del riesgo de España por Comunidades Autónomas es el siguiente:

CONCENTRACIÓN POR CCAA

(Millones de euros)

	TOTAL	ANDALUCÍA	BALEARES	CANARIAS	CASTILLA LA MANCHA	CASTILLA Y LEÓN	CATALUÑA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDAD VALENCIANA	PAÍS VASCO	RESTO *
Bancos centrales y entidades de crédito	100.538	340					848	96.733		503	1.264	850
Administraciones públicas	136.133	1.725	1.315	1.935	908	1.508	1.906	6.076	289	2.276	666	3.528
Administración central	114.001											
Otras Administraciones Públicas	22.132	1.725	1.315	1.935	908	1.508	1.906	6.076	289	2.276	666	3.528
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	11.898	166	46	8	3	40	1.698	8.618	179	167	907	66
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	132.477	9.440	5.171	3.606	2.151	2.650	17.587	64.539	1.644	10.459	3.965	11.265
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.869	535	212	214	88	119	1.534	2.222	99	369	217	260
Construcción de obra civil	6.234	481	162	155	93	147	689	3.095	91	405	245	671
Resto de finalidades	120.374	8.424	4.797	3.237	1.970	2.384	15.364	59.222	1.454	9.685	3.503	10.334
Grandes empresas	70.380	1.676	2.794	1.297	413	514	4.597	49.116	514	3.789	1.755	3.915
Pymes y empresarios individuales	49.994	6.748	2.003	1.940	1.557	1.870	10.767	10.106	940	5.896	1.748	6.419
Resto de hogares	158.919	23.794	7.242	8.047	4.493	4.715	35.823	34.429	2.931	17.830	3.709	15.906
Viviendas	129.783	18.801	6.154	6.569	3.763	3.874	27.672	29.592	2.399	14.709	3.101	13.149
Consumo	18.249	3.047	735	1.114	492	516	4.834	2.914	328	2.003	400	1.866
Otros fines	10.887	1.946	353	364	238	325	3.317	1.923	204	1.118	208	891
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**
TOTAL 31-12-2019	**282.852**	**24.366**	**6.849**	**8.569**	**4.063**	**5.574**	**52.526**	**68.108**	**4.809**	**15.040**	**9.204**	**17.257**

(*) Incluye aquellas comunidades que en conjunto no representan más del 10% del total

Concentración por sectores económicos

La concentración por sectores económicos está sujeta a los límites del RAF, diferenciando la posición con las distintas actividades económicas del sector privado empresarial y la financiación al sector público, así como a los cauces de reporte interno. Particularmente, para el sector privado empresarial, se ha establecido un límite máximo de concentración en cualquier sector económico, agregando las posiciones contables registradas, excluída la operativa de tesorería de repo/depo y cartera mantenida para negociar.

A continuación, se informa de la distribución del crédito a la clientela por actividad (excluyendo los anticipos):

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2021

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	20.043	*463*	*845*	722	291	114	109	72
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	3.992	*560*	*987*	1.272	117	41	51	66
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	143.088	*26.823*	*7.271*	15.157	8.640	4.787	2.846	2.664
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	5.377	*4.799*	*24*	1.487	1.595	964	463	314
Construcción de obra civil	7.068	*633*	*277*	458	208	83	36	125
Resto de finalidades	130.643	*21.391*	*6.970*	13.212	6.837	3.740	2.347	2.225
Grandes empresas	74.867	*6.380*	*4.991*	6.132	1.860	1.493	829	1.057
Pymes y empresarios individuales	55.776	*15.011*	*1.979*	7.080	4.977	2.247	1.518	1.168
Resto de hogares	175.245	*150.197*	*927*	47.649	51.313	36.550	8.468	7.144
Viviendas	144.965	*142.307*	*292*	43.609	49.021	35.367	7.961	6.641
Consumo	19.906	*2.721*	*392*	1.596	793	400	189	135
Otros fines	10.374	*5.169*	*243*	2.444	1.499	783	318	368
TOTAL	**342.368**	***178.043***	***10.030***	**64.800**	**60.361**	**41.492**	**11.474**	**9.946**
Pro-memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	9.959	6.845	258	1.480	1.687	1.849	991	1.096

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2020

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	16.169	*401*	*565*	372	200	158	156	80
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2.392	*479*	*236*	495	169	49	1	1
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	103.534	*21.622*	*5.488*	11.023	7.750	3.830	2.312	2.195
Resto de hogares	113.452	*95.600*	*872*	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
TOTAL	***235.547***	***118.102***	***7.161***	**43.368**	**42.888**	**27.132**	**7.049**	**4.826**
Pro-memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	5.226	4.065	80	695	1.084	1.654	396	316

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD DE PRÉSTAMOS A LA CLIENTELA - 31-12-2019

(Millones de euros)

				PRÉSTAMOS CON GARANTÍA REAL. IMPORTE EN LIBROS SOBRE IMPORTE DE LA ÚLTIMA TASACIÓN DISPONIBLE (LOAN TO VALUE)				
	TOTAL	*DEL QUE: GARANTÍA INMOBILIARIA*	*DEL QUE: RESTO DE GARANTÍAS REALES*	≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤100%	>100%
Administraciones Públicas	11.066	*415*	*498*	275	184	212	167	75
Otras sociedades financieras y empresarios individuales (actividad empresarial financiera)	2.504	*437*	*844*	1.022	162	64	4	29
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	88.801	*21.425*	*5.582*	10.662	7.876	3.848	2.517	2.104
Resto de hogares	118.278	*99.814*	*1.014*	30.709	36.351	25.758	5.201	2.809
TOTAL	**220.649**	***122.091***	***7.938***	**42.668**	**44.573**	**29.882**	**7.889**	**5.017**
Pro-memoria: Operaciones de refinanciación, refinanciadas y reestructuradas	6.663	5.275	123	1.003	1.288	1.971	640	496

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	STAGE 1	STAGE 2 + POCI SIN DETERIORO	STAGE 3 + POCI CON DETERIORO	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por naturaleza y situación de las operaciones									
Administraciones Públicas	19.612	392	59	15.784	371	22	10.625	413	40
Otras Sociedades Financieras	3.852	172	28	2.279	120	3	2.447	62	3
Crédito a empresas y empresarios individuales	124.335	17.172	5.387	93.160	9.943	3.035	82.074	6.010	2.971
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	10.348	1.935	738	8.878	1.472	565	8.711	1.020	680
Resto de empresas y empresarios individuales	113.987	15.237	4.649	84.282	8.471	2.470	73.363	4.990	2.291
Resto de hogares	158.413	13.704	7.493	101.611	9.632	5.196	106.273	9.056	5.373
Viviendas	131.553	10.349	5.437	80.177	6.743	3.347	83.794	6.148	3.434
Resto de finalidades	26.860	3.355	2.056	21.434	2.889	1.849	22.479	2.908	1.939
TOTAL	**306.212**	**31.440**	**12.967**	**212.834**	**20.066**	**8.256**	**201.419**	**15.541**	**8.387**

DETALLE DE COBERTURAS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR NATURALEZA

(Millones de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	STAGE 1	STAGE 2 + POCI SIN DETERIORO	STAGE 3 + POCI CON DETERIORO	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas	(1)	(3)	(16)	(2)		(6)	(6)		(6)
Otras Sociedades Financieras	(10)	(7)	(43)	(4)	(4)	(2)	(5)	(1)	(2)
Crédito a empresas y empresarios individuales	(438)	(710)	(2.658)	(566)	(495)	(1.543)	(257)	(328)	(1.669)
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	(57)	(143)	(376)	(47)	(91)	(253)	(34)	(65)	(264)
Resto de empresas y empresarios individuales	(381)	(567)	(2.282)	(519)	(404)	(1.290)	(223)	(263)	(1.405)
Resto de hogares	(517)	(912)	(2.936)	(348)	(565)	(2.074)	(306)	(379)	(1.739)
Viviendas	(132)	(491)	(1.751)	(67)	(250)	(1.221)	(152)	(152)	(1.000)
Resto de finalidades	(385)	(421)	(1.185)	(281)	(315)	(853)	(154)	(227)	(739)
TOTAL	**(966)**	**(1.632)**	**(5.653)**	**(920)**	**(1.064)**	**(3.625)**	**(574)**	**(708)**	**(3.416)**
De las que: determinada individualmente		(170)	(1.196)		(109)	(913)		(92)	(1.165)
De las que: determinada colectivamente	(966)	(1.462)	(4.457)	(920)	(955)	(2.712)	(574)	(616)	(2.251)

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA POR SITUACIÓN DE IMPAGO Y TIPOS

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Por situación de impago			
De los que: con impago inferior a 30 días o al corriente de pago	342.302	235.855	219.934
De los que: con impago de 30 a 60 días	953	470	789
De los que: con impago de 60 a 90 días	641	383	267
De los que: con impago de 90 días a 6 meses	983	468	614
De los que: con impago de 6 meses a 1 año	1.308	786	800
De los que: con impago durante más de 1 año	4.432	3.194	2.943
Por modalidad de tipos de interés			
A tipo de interés fijo	129.735	87.427	65.265
A tipo de interés variable	220.884	153.729	160.082

Concentración por actividad económica

A continuación, se informa del detalle de préstamos y anticipos a empresas no financieras por actividad económica:

CONCENTRACIÓN POR ACTIVIDAD ECONÓMICA DE EMPRESAS NO FINANCIERAS - 31-12-2021

(Millones de euros)

	IMPORTE EN LIBROS BRUTO	*DEL QUE: STAGE 3*	COBERTURA
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	2.885	121	(69)
Industrias extractivas	927	11	(11)
Industria manufacturera	21.384	660	(490)
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	10.841	119	(131)
Suministro de agua	1.586	32	(17)
Construcción	12.202	600	(380)
Comercio al por mayor y al por menor	20.553	730	(497)
Transporte y almacenamiento	12.245	388	(267)
Hostelería	9.457	530	(232)
Información y comunicaciones	3.676	95	(62)
Actividades financieras y de seguros	12.797	78	(63)
Actividades inmobiliarias	13.296	335	(186)
Actividades profesionales, científicas y técnicas	6.385	362	(233)
Actividades administrativas y servicios auxiliares	4.061	102	(75)
Administración pública y defensa; seguridad social obligatoria	1.395		
Educación	715	56	(43)
Actividades sanitarias y de servicios sociales	1.895	34	(27)
Actividades artísticas, recreativas y de entretenimiento	1.359	214	(84)
Otros servicios	3.547	185	(678)
TOTAL	**141.206**	**4.652**	**(3.545)**

Concentración por calidad crediticia

La metodología aplicada para la asignación de calidad crediticia se basa en:

- Instrumentos de renta fija: en función del criterio regulatorio bancario derivado de la regulación CRD IV y CRR de requerimientos de capital, por el cual, si se dispone de más de dos evaluaciones crediticias, se escoge el segundo mejor rating de entre las evaluaciones disponibles. En este contexto, por ejemplo, a 31 de diciembre de 2021, el rating de la deuda soberana española se sitúa en A-. En 2020 y 2019 se situaba en A.
- Cartera de crédito: homologación de las clasificaciones internas a la metodología Standard & Poor's.

A continuación, se informa de la concentración del riesgo por calidad crediticia de las exposiciones de riesgo de crédito asociadas a instrumentos de deuda para el Grupo, al término del ejercicio:

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2021

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO							AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL *	GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS					
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA					AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN **					AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	POCI	VRD *				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**
Corrección de valor por deterioro	(299)	(77)			(1)			(1)	(16)	(2)				
BB+/BB/BB-					517			79					166	
B+/B/B-	64.773	8.193	2						31.555	1.711				
CCC+/CCC/CCC-	19.821	11.082	34		114				7.158	2.136	3			
Sin calificación	91.208	9.731	12.243	689	4.176	98	5	20	43.852	1.279	1.003		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**
Corrección de valor por deterioro	(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**

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2020

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO							AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL *	GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS					
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA					AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN **					AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3		VRD *				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**
Corrección de valor por deterioro	(292)	(73)						(1)	(7)	(3)				
BB+/BB/BB-							46	124					211	
B+/B/B-	40.931	5.047	1						18.975	1.407				
CCC+/CCC/CCC-	11.935	6.235	19		47				4.708	1.186	5			
Sin calificación	75.490	6.816	8.236		2.327	77	5	47	29.974	635	654		35	113
"NON-INVESTMENT GRADE"	**128.356**	**18.098**	**8.256**		**2.374**	**77**	**51**	**171**	**53.657**	**3.228**	**659**		**246**	**113**
Corrección de valor por deterioro	(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: Valores representativos de deuda; AF: Activos Financieros
(**) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (*Unit-links*).

CONCENTRACIÓN POR CALIDAD CREDITICIA - 31-12-2019
(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)										GRUPO ASEGURADOR ***		
	AF A COSTE AMORTIZADO							GARANTÍAS FINANCIERAS, COMPROMISOS DE PRÉSTAMO Y OTROS COMPROMISOS CONCEDIDOS					
	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A LA CLIENTELA				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF NO DESTI-NADOS A NE-GOCIACIÓN **	AF A VR CON CAMBIOS EN RESUL-TADO GLOBAL *				AF MANTE-NIDOS PARA NEGOCIAR *	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA *	PRÉSTAMOS Y PARTIDAS A COBRAR
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	VRD *		OTRO		STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26			7		932	14.108	10		8	1.026	
A+/A/A-	26.237	108		10.209	369		9.774	10.105	23		927	52.118	15
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261		4.139	246	1	4.919	19.726	286		131	5.413	161
"INVESTMENT GRADE"	**84.062**	**395**		**14.348**	**622**	**1**	**15.625**	**43.939**	**319**		**1.066**	**58.557**	**176**
Corrección de valor por deterioro	(257)	(3)					(2)	(13)					
BB+/BB/BB-	39.130	2.565	1	300	7	56	29	16.965	597			133	
B+/B/B-	12.439	6.279	10					6.002	1.190	1			
CCC+/CCC/CCC-	527	2.281	70	5				310	326	56			
Sin calificación	66.766	4.021	8.306	2.742	90	6	312	27.637	447	551		73	174
"NON-INVESTMENT GRADE"	**118.862**	**15.146**	**8.387**	**3.047**	**97**	**62**	**341**	**50.914**	**2.560**	**608**		**206**	**174**
Corrección de valor por deterioro	(317)	(705)	(3.416)	(6)				(33)	(16)	(158)			
TOTAL	**202.350**	**14.833**	**4.971**	**17.389**	**719**	**63**	**15.964**	**94.853**	**2.879**	**608**	**1.066**	**58.763**	**350**

(*) VRD: Valores representativos de deuda; AF: Activos Financieros
(**) Obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(***) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

Concentración por riesgo soberano

La posición en deuda soberana del Grupo está sujeta a la política general de asunción de riesgos que asegura que la totalidad de las posiciones tomadas estén alineadas con el perfil de riesgo objetivo:

- La posición en deuda pública, autonómica y local queda adscrita a los límites generales establecidos sobre el riesgo de concentración y de país. En concreto, se establecen procedimientos de control periódicos que impiden asumir nuevas posiciones en países en los que se mantiene una alta concentración de riesgo, salvo expresa aprobación del nivel de autorización competente.
- Para la renta fija, se ha establecido un marco que regula las características en términos de solvencia, liquidez y ubicación geográfica de todas las emisiones de renta fija y cualquier otra operación de análoga naturaleza que implique para su comprador desembolso de efectivo y asunción del riesgo de crédito propio de su emisor o del colateral asociado. Este control se efectúa en la fase de admisión del riesgo y durante toda la vida de la posición en cartera.
- Las posiciones en deuda pública de la Sala de Tesorería quedan adscritas al marco de control y límites del ámbito de riesgo de mercado.

El riesgo de las exposiciones, directas o avaladas, de riesgo soberano se monitoriza de forma continua en atención a la información pública disponible, entre la cual se encuentra el rating de agencias públicas. A cierre de 2021, todas estas exposiciones están respaldadas por soberanos cuya calificación crediticia es BBB o mejor, no estimándose requerimiento de cobertura para estas exposiciones.

Por otro lado, tal y como se detalla en el cuadro “Exposición máxima al riesgo de crédito” de la Nota 3.4.1, no existen correcciones de valor significativas de valores representativos de deuda.

A continuación, se presenta el valor en libros de la información relevante en relación con la exposición al riesgo soberano para el Grupo:

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2021

(Millones de euros)

		GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR **	
PAÍS	VENCIMIENTO RESIDUAL	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGO-CIACIÓN*	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	Menos de 3 meses	2.723		1.307			1.144	41
	Entre 3 meses y 1 año	6.242	4	3.585			831	69
	Entre 1 y 2 años	23.636	12	3.492	65	(10)	876	
	Entre 2 y 3 años	1.654	4	2.110		(6)	4.060	
	Entre 3 y 5 años	13.213	11	195		(10)	4.373	
	Entre 5 y 10 años	16.353	58	1.128		(59)	10.965	
	Más de 10 años	11.152	39			(35)	30.694	
	TOTAL	**74.973**	**128**	**11.817**	**65**	**(120)**	**52.943**	**110**
Italia	Entre 3 meses y 1 año						32	
	Entre 1 y 2 años		7			(7)	734	
	Entre 2 y 3 años		51	276		(49)	288	
	Entre 3 y 5 años	677	40			(39)	360	
	Entre 5 y 10 años	1.953	13	598		(18)	1.198	
	Más de 10 años	553	7	65		(6)	4.006	
	TOTAL	**3.183**	**118**	**939**		**(119)**	**6.618**	
Portugal	Menos de 3 meses	11						
	Entre 3 meses y 1 año	343		128			20	
	Entre 1 y 2 años	578					25	
	Entre 2 y 3 años	22						
	Entre 3 y 5 años	706		310			83	1
	Entre 5 y 10 años	1.237					249	
	Más de 10 años	653						
	TOTAL	**3.550**		**438**			**377**	**1**
Resto	Menos de 3 meses	273		1				
	Entre 3 meses y 1 año	69					1	
	Entre 1 y 2 años	230					2	
	Entre 2 y 3 años	132						
	Entre 3 y 5 años	404					3	
	Entre 5 y 10 años	2					24	
	Más de 10 años	106					24	
	TOTAL	**1.216**					**54**	
TOTAL PAÍSES		**82.922**	**246**	**13.194**	**65**	**(239)**	**59.992**	**111**
Del que: Valores representativos de deuda		63.106	246	13.194	65		59.992	111

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable

(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados

(**) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2020

(Millones de euros)

	GRUPO (EX ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR **	
PAÍS	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN*	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	32.183	442	13.966	84	(224)	51.613	345
Italia	1.088	22	1.552		(20)	6.273	
Portugal	3.311	152	654		(5)	374	179
Resto	583					61	
TOTAL PAÍSES	**37.165**	**616**	**16.172**	**84**	**(249)**	**58.321**	**524**
Del que: Valores representativos de deuda	21.165	616	16.172	84		58.321	524

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable

(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados

(**) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

EXPOSICIÓN AL RIESGO SOBERANO - 31-12-2019

(Millones de euros)

	GRUPO (EX GRUPO ASEGURADOR)					GRUPO ASEGURADOR **	
PAÍS	AF A COSTE AMORTIZADO	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF A VR CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *	PF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR - POSICIONES CORTAS	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR
España	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487
Italia	501	108	2.509		(53)	5.501	
Portugal	1.871	6	590			166	506
EEUU			923				
Resto	472		1			65	
TOTAL PAÍSES	**25.099**	**479**	**14.196**	**112**	**(401)**	**55.709**	**993**
Del que: valores representativos de deuda	17.389	479	14.196	63		55.709	993

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros; VR: Valor razonable

(*) Obligatoriamente a valor razonable con cambio en resultados

(**) No se incluyen los activos financieros designados a valor razonable con cambio en resultados, al recoger, principalmente, las inversiones ligadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de inversión es asumido por el tomador (Unit-links).

Información relativa a la financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas

A continuación, se presenta la información relevante sobre la financiación destinada a la promoción inmobiliaria, la adquisición de vivienda y los activos adquiridos en pago de deudas.

Financiación destinada a la construcción y promoción inmobiliaria

A continuación, se detalla la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A LA CONSTRUCCIÓN Y PROMOCIÓN INMOBILIARIA

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORTE TOTAL	*DEL QUE: DUDOSOS*	IMPORTE TOTAL	*DEL QUE: DUDOSOS*	IMPORTE TOTAL	*DEL QUE: DUDOSOS*
Importe bruto	5.708	364	5.467	380	5.766	*442*
Correcciones de valor por deterioro	(280)	(162)	(234)	(142)	(208)	*(135)*
VALOR EN LIBROS	**5.428**	**202**	**5.233**	**238**	**5.558**	***307***
Exceso de la exposición bruta sobre el importe máximo recuperable de las garantías eficaces	922	123	858	125	848	*148*
Pro memoria: Activos fallidos	*1.999*		*1.969*		*2.387*	
Pro memoria: Préstamos a la clientela, excluidas Administraciones públicas (negocios en España)(importe en libros)	*293.289*		*193.667*		*186.645*	

Se presenta a continuación la distribución por tipos de garantía de la financiación destinada a promotores y promociones, incluidas las promociones realizadas por no promotores, negocio en España:

FINANCIACIÓN DESTINADA A PROMOTORES Y PROMOCIONES POR TIPOS DE GARANTÍA

(Millones de euros)

	IMPORTE BRUTO		
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Sin garantía hipotecaria	**621**	**548**	**562**
Con garantía hipotecaria	**5.087**	**4.919**	**5.204**
Edificios y otras construcciones terminados	3.429	3.294	3.370
Vivienda	2.313	2.250	2.277
Resto	1.116	1.044	1.093
Edificios y otras construcciones en construcción	1.240	1.251	1.370
Vivienda	1.101	1.158	1.306
Resto	140	93	64
Suelo	418	374	464
Suelo urbano consolidado	156	193	351
Resto de suelo	262	181	113
TOTAL	**5.708**	**5.467**	**5.766**

A continuación, se detallan las garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria, que recoge el máximo nivel de exposición al riesgo de crédito, siendo el importe que tendría que pagar el Grupo si se ejecutara la garantía.

GARANTÍAS FINANCIERAS

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Garantías financieras concedidas en relación con la construcción y promoción inmobiliaria	**446**	**105**	**107**
Importe registrado en el pasivo del balance			0

A continuación, se facilita información sobre las garantías recibidas de las operaciones de financiación a la promoción inmobiliaria en función de la clasificación del riesgo de insolvencia del cliente:

GARANTÍAS RECIBIDAS EN GARANTÍA DE OPERACIONES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA *

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Valor de las garantías reales *	**13.574**	**12.454**	**13.362**
Del que: garantiza riesgos dudosos	*758*	*738*	*810*

(*) Es el importe máximo de las garantías reales eficaces que puede considerarse a efectos del cálculo del deterioro, esto es el valor razonable estimado de los inmuebles según la última tasación disponible o su actualización realizada sobre la base de lo previsto en la normativa de aplicación vigente. Así mismo se incluyen las restantes garantías reales como el valor actual de las garantías pignoraticias a la fecha, sin incluir por tanto las garantías personales.

Financiación a los hogares destinada a la adquisición de vivienda

El detalle de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas, negocio en España, así como la financiación anual concedida para la adquisición de viviendas procedentes de regularizaciones crediticias al término de dichos ejercicios, es el siguiente:

PRÉSTAMOS CONCEDIDOS PARA LA FINANCIACIÓN A COMPRADORES DE VIVIENDA PROCEDENTE DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS

(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Financiación concedida anual	210	166	190
Porcentaje medio financiado	92%	94%	92%

El desglose a dichas fechas de los créditos a los hogares para la adquisición de viviendas con garantía hipotecaria según el porcentaje que supone el riesgo total sobre el importe de la última tasación disponible (LTV) es el siguiente:

CRÉDITOS A LOS HOGARES PARA LA ADQUISICIÓN DE VIVIENDAS POR LTV *

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*	IMPORTE BRUTO	*DEL QUE: DUDOSO*
Sin hipoteca inmobiliaria	**1.125**	***12***	**639**	***8***	**662**	***11***
Con hipoteca inmobiliaria, por rangos de LTV **	**125.824**	***4.777***	**73.220**	***2.775***	**76.658**	***2.719***
LTV ≤ 40%	36.757	*405*	21.989	*221*	21.717	*207*
40% < LTV ≤ 60%	42.911	*653*	26.826	*386*	28.491	*367*
60% < LTV ≤ 80%	30.582	*863*	17.441	*560*	18.964	*543*
80% < LTV ≤ 100%	6.964	*833*	3.747	*520*	4.002	*519*
LTV > 100%	8.610	*2.023*	3.217	*1.088*	3.484	*1.083*
TOTAL	**126.949**	***4.789***	**73.859**	***2.783***	**77.320**	***2.730***

(*) Incluye la financiación para la adquisición de viviendas otorgada por las filiales Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) y Corporación Hipotecaria Mutual.
(**) LTV calculado según las últimas tasaciones disponibles. Se actualizan para las operaciones dudosas de acuerdo con la normativa en vigor.

Riesgo de contrapartida generado por la operativa en derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamo de valores y operaciones con liquidación diferida

Seguimiento y medición del riesgo de contrapartida

El riesgo de contrapartida es el riesgo de crédito generado por la operativa de derivados, operaciones con compromiso de recompra, préstamos de valores y operaciones con liquidación diferida en la actividad en los mercados financieros. Cuantifica las pérdidas derivadas del potencial incumplimiento por parte de la contraparte y antes de la liquidación definitiva de los flujos de caja.

En el Grupo, la concesión de nuevas operaciones que comporten la asunción de riesgo de contrapartida cuenta con un marco interno aprobado por el Comité Global del Riesgo, que permite la rápida toma de decisiones tanto para el entorno de contrapartidas financieras como para el resto.

En el caso de operaciones con entidades financieras, el Grupo dispone de un marco interno específico en el que se recoge la metodología utilizada para la concesión de líneas. La exposición máxima autorizada de riesgo de crédito con una entidad, se determina fundamentalmente, en función de los *ratings* de las entidades y el análisis de sus estados financieros. Este marco incluye también el modelo de determinación de límites y cálculo de consumo de riesgo para entidades de contrapartida central (ECC).

En la operativa con el resto de las contrapartidas, incluidos los clientes minoristas,la aprobación de las operaciones de derivados vinculadas a una solicitud de activo (cobertura del riesgo de tipo de interés de préstamos), se realiza junto a la aprobación de la operación de activo. El resto de las operaciones sujetas a riesgo de contrapartida no necesitan aprobación explícita,siempre y cuando, el consumo no supereel límite del riesgo asignado. En caso contrario, se solicita su estudio individual. La aprobación de operaciones corresponde a las áreas de riesgos encargadas del análisis y la admisión del riesgo de crédito.

La definición de los límites de riesgo de contrapartida se complementa con los límites internos de concentración, principalmente riesgo país y grandes exposiciones.

El riesgo de contrapartida relativo a las **operaciones de derivados** va asociado cuantitativamente a su riesgo de mercado.La cantidad debida por la contraparte debe calcularse en función del valor de mercado de las operaciones contratadas y su valor potencial futuro (posible evolución de su valor en una situación extrema de precios de mercado, de acuerdo con la serie histórica). La exposición crediticia equivalente por derivados se entiende como la máxima pérdida potencial a lo largo de la vida de las operaciones en la que el banco podría incurrir si la contrapartida hiciera *default* en cualquier momento futuro. Para su cálculo, el Grupo aplica la simulación de Montecarlo, con efecto cartera y compensación de posiciones (si corresponde) con un intervalo de confianza del 95 %, a partir de modelos estocásticos que tienen en cuenta la volatilidad del subyacente y todas las características de las operaciones.

En **repos y préstamos de valores**, la exposición por riesgo de contrapartida en el Grupo se calcula como la diferencia entre el valor de mercado de los títulos/efectivo cedidos a la contrapartida y el valor de mercado del efectivo/títulos recibidos de ésta como colateral, teniendo en cuenta los ajustes de volatilidad aplicables en cada caso.

En el cálculo de la exposición de derivados, repos y préstamos de valores se tiene en cuenta el efecto mitigante de las garantías reales recibidas bajo los contratos marco de colateral.

En general, la metodología de cálculo de exposición por riesgo de contrapartida descrita anteriormente se aplica tanto en el momento de la admisión de nuevas operaciones como en los cálculos recurrentes de los días posteriores.

En el entorno de **contrapartidas financieras**, el control del riesgo de contrapartida del Grupo se realiza mediante un sistema integrado que permite conocer, en tiempo real, el límite de exposición disponible con cualquier contrapartida, producto y plazo. Para el **resto de las contrapartidas**, el control de riesgo de contrapartida se realiza en aplicaciones de ámbito corporativo, en las que residen tanto los límites de las líneas de riesgo de derivados (en caso de existir) como la exposición crediticia de los derivados y repos.

Mitigación del riesgo de contrapartida

Las principales políticas y técnicas de mitigación del riesgo de contrapartida empleadas como parte de la gestión diaria de las exposiciones a entidades financieras suponen la utilización de:

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos marco estandarizados para el amparo de la operativa global de derivados con una contraparte. Contemplan explícitamente en su clausulado la posibilidad de compensar los flujos de cobro y pago pendientes entre las partes para toda la operativa de derivados cubierta por estos.
- Anexo CSA (ISDA) / Anexo III (CMOF). Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral (habitualmente un depósito de efectivo) como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de contrapartida originada por los

productos derivados contratados entre ellas. En el cálculo de la grarantía a intercambiar, se tienen en cuenta las cláusulas de compensación incluidas en los contratos ISDA o CMOF.

- Contratos GMRA / CME / GMSLA (operaciones con compromiso de recompra o préstamo de valores). Son acuerdos por los cuales las partes se comprometen a entregar un colateral como garantía para cubrir la posición neta de riesgo de contrapartida, originada por la desviación que pueda producirse entre el valor del importe devengado por la compra-venta simultánea de títulos y el valor de mercado de estos.
- Cláusulas *break-up*. Disposiciones que permiten, a partir de un determinado plazo de la vida del derivado, su resolución anticipada por decisión libre de una de las partes. Permiten mitigar el riesgo de contrapartida al reducir la duración efectiva de las operaciones sujetas a dicha cláusula o, alternativamente, reducir el riesgo de contrapartida de la contraparte.
- Sistemas de liquidación entrega contra pago. Permite eliminar el riesgo de liquidación con una contraparte ya que la compensación y liquidación de una operación se realizan simultáneamente y de forma inseparable. Es especialmente relevante el sistema de liquidación CLS, que permite al Grupo asegurar entrega contra pago cuando existen flujos simultáneos de cobro y pago en diferentes divisas.
- Entidades de Contrapartida Central (ECC). La utilización de ECCs en la operativa de derivados y repos permite mitigar el riesgo de contrapartida asociado, ya que estas entidades realizan funciones de interposición por cuenta propia entre las dos entidades que intervienen en la operación, asumiendo el riesgo de contrapartida. La normativa EMIR establece, entre otros, la obligación de compensar ciertos contratos de derivados OTC en estas Entidades de Contrapartida Central, a la vez que notificar todas las operaciones realizadas.

Para contrapartidas no financieras, las técnicas de mitigación de riesgo de contrapartida suponen la utilización de: contratos ISDA/CMOF, CSA/Anexo III del CMOF y cláusulas *break-up*, así como la pignoración de garantías financieras y el uso de avales emitidos por contrapartidas de mejor calidad crediticia que la contrapartida original de la operación.

El Grupo tiene firmados contratos de colateral principalmente con entidades financieras. Con frecuencia diaria, en la mayoría de los casos, se realiza la cuantificación del riesgo mediante la valoración a precios de mercado de todas las operaciones vivas sujetas al acuerdo marco de colateral,y la comparación de este importe con la garantía actual recibida / entregada. Esto implica la modificación si corresponde, del colateral a entregar por la parte deudora. Por otro lado, en el caso hipotético de una bajada de rating del Grupo, el impacto sobre las garantías reales no sería significativo porque la mayoría de los contratos de colaterales no contempla franquicias relacionadas con la calificación crediticia externa del Grupo.

Riesgo asociado a la cartera de participadas

El riesgo asociado a las participaciones accionariales (o "participadas") forma parte del riesgo de crédito para las inversiones que no están clasificadas en la cartera mantenida para negociar. Más concretamente, el Catálogo Corporativo de Riesgos lo contempla como una partida específica de riesgo de crédito, que refleja la posibilidad de incurrir en pérdidas o minorar la solvencia del Grupo como consecuencia de movimientos adversos de los precios de mercado, de posibles ventas o de la insolvencia de las inversiones realizadas a través de instrumentos de capital con un horizonte de medio y largo plazo. El tratamiento metodológico para el consumo de capital de cada participación dependerá de: i) la **clasificación contable** de la participación, para las participaciones clasificadas en la cartera a valor razonable con cambios en otro resultado global, el cálculo se realiza a priori mediante el modelo interno de VaR; y ii) la **estrategia de permanencia**, para aquellas participaciones donde existe una estrategia de permanencia o vinculación en su gestión a largo plazo, el riesgo de crédito es el más relevante, por lo que se aplica el enfoque PD/LGD cuando sea posible.

En el caso que no se cumplan los requisitos para la utilización de los métodos anteriores o no se disponga de información suficiente, se aplica el método simple de ponderación de riesgo, de acuerdo con la regulación actual. Sin perjuicio de lo anterior, para determinados casos fijados en la regulación, correspondientes a participaciones financieras significativas, el consumo de capital estará sometido a deducciones de recursos propios o una ponderación fija del 250%.

En términos de gestión, se lleva a cabo un control y análisis financiero de las principales participadas mediante especialistas dedicados en exclusiva a monitorizar la evolución de los datos económicos y financieros, así como entender y alertar ante cambios normativos y dinámicas competitivas en los países y sectores en los que operan estas participadas. Estos analistas también se encargan de mantener la interlocución con los departamentos de Relación con Inversores de las participadas cotizadas y recaban la información necesaria, incluyendo informes de terceros (e. g. bancos de inversión o agencias de rating), para tener una perspectiva global de posibles riesgos en el valor de las participaciones.

Como norma general en las participaciones más relevantes, estos analistas actualizan de forma recurrente tanto las previsiones como los datos reales de la contribución de las participadas en la cuenta de resultados y en patrimonio neto (en los casos que aplique). En estos procesos, se comparte con la Alta Dirección una perspectiva sobre los valores bursátiles, la perspectiva de los analistas (recomendaciones, precios-objetivo, *ratings*, etc.) sobre las empresas cotizadas, que facilitan un contraste recurrente con el mercado.

Cabe destacar que, con fecha 5 de noviembre de 2021, CaixaBank ha trasmitido la totalidad de su participación del 9,92% que tenía en Erste Bank Group AG (Erste) (véase Nota 16).

Impacto COVID-19

En el contexto específico de la COVID-19 (véase Nota 3.1), el Grupo está respondiendo a las necesidades de financiación del sector público, derivadas de un contexto excepcional, sin dejar de monitorizar el nivel de exposición y apetito al riesgo del Grupo en este segmento.

Por otra parte, en relación con el sector privado en España, CaixaBank ha complementado las moratorias legislativas mediante otros acuerdos principalmente de índole sectorial. Destaca también el esfuerzo realizado para garantizar el despliegue de líneas de avales del ICO (Instituto de Crédito Oficial) al amparo de los RDL 8/2020 y 25/2020 que, asimismo, CaixaBank ha ampliado mediante líneas de circulante y líneas de financiación especiales, entre otros[12].

Otras disposiciones extraordinarias implementadas por el Grupo son las derivadas de los RDL 25/2020 y 26/2020 de medidas urgentes para apoyar la reactivación económica y el empleo, con especial foco, el primero, en el sector turismo y automoción y, el segundo, en el sector transportes y la vivienda. Contemplan medidas económicas incluyendo una línea de avales a empresas y autónomos para la realización de inversiones y moratorias específicas (para la financiación de inmuebles afectos a actividad turística, de vehículos dedicados al transporte público de viajeros de autobús y al transporte público de mercancías, entre otras). Asimismo el RDL 26/2020 se amplió el plazo de solicitud de la moratoria hipotecaria y de la no hipotecaria (RDL 8/2020 y RDL 11/2020) hasta el 29 de septiembre de 2020, siempre que la persona deudora se encontrara en situación de vulnerabilidad sobrevenida.

El plazo establecido en un principio para la concesión de esos avales finalizaba el 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con lo establecido inicialmente en la normativa de la UE en materia de Ayudas de Estado. Sin embargo, en la cuarta enmienda del Marco Temporal de Ayudas de Estado, la UE amplió el plazo de disponibilidad de los avales liberados a su amparo hasta el 30 de junio de 2021, habiéndose alineado la regulación española a este nuevo plazo mediante el RDL 34/2020, en el que se estableció la misma fecha de 30 de junio de 2021 como límite para la concesión de avales públicos para atender las necesidades de liquidez de autónomos y empresas, modificando así lo previsto en el RDL 8/2020, de 17 de marzo, y el RDL 25/2020, de 3 de julio. Adicionalmente, el RDL 34/2020 preveía la ampliación, para aquellos deudores que cumplieran determinados requisitos, de hasta 3 años adicionales del plazo máximo de vencimiento de los préstamos con aval público otorgados al amparo del RDL 8/2020, que iban acompañados de una extensión por el mismo plazo del aval público (siempre que el total de la operación avalada no superase los 8 años desde la fecha de formalización inicial de la operación). Los nuevos préstamos concedidos posteriormente bajo esta línea verían también aumentado el plazo máximo hasta 8 años. También se preveía, respecto a los préstamos con aval liberado al amparo de los RDL 8/2020 y RDL 25/2020, la extensión del período de carencia sobre el pago de principal del préstamo avalado por un máximo de 12 meses, estableciéndose así un máximo de carencia total de 24 meses.

Durante el ejercicio 2021, en el Grupo se han ido implementando medidas derivadas de la aprobación de los nuevos RDL:

- Con la aprobación del RDL 3/2021, de 2 de febrero, se adoptan medidas para la reducción de la brecha de género y otras materias en los ámbitos de la Seguridad Social y económico y se amplía el plazo hasta 30 de marzo 2021 para solicitar moratorias respecto a: las deudas con garantía hipotecaria (RDL 8/2020), créditos sin garantía hipotecaria (RDL 11/2020) y moratorias concedidas al sector turístico y al sector del transporte de viajeros por carretera (RDL 25/2020 y del RDL 26/2020). Asimismo, se permite que las personas beneficiarias de cualesquiera moratorias disfruten de las mismas por una duración máxima acumulada de nueve meses.

- Con la aprobación del RDL 5/2021 de 12 de marzo, de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial en respuesta a la pandemia de la COVID-19, se articula un conjunto de medidas para movilizar una inversión pública de hasta 11.000 millones de euros en torno a cuatro líneas de actuación: tres fondos adicionales para financiar ayudas directas, restructuración de balances y recapitalización de empresas y la prórroga de moratorias fiscales y concursales.

  Estas medidas regulan tanto la ampliación del plazo de solicitud de los avales y como la adaptación de determinadas condiciones de las líneas ICO AVALES COVID-19, el Código de Buenas Prácticas (CBP), al que el Grupo se adhirió de forma voluntaria para

[12] La existencia de colaterales, avalistas u otras garantías, no es motivo que evite la clasificación de la operación como *stage* 2 si se estima que se ha deteriorado aplicando los umbrales absolutos y relativos que el Grupo ha establecido para la identificación de SICR. No obstante, estos colaterales, avalistas u otras garantías, sí que se tienen en consideración en la estimación de las pérdidas esperadas, en función de la naturaleza y el importe del colateral o de la calidad crediticia de los avalistas.

seguir apoyando al tejido empresarial afectado por la pandemia, y el régimen de cobranza de las operaciones con garantía ICO COVID 19.

El Código de Buenas prácticas regula 3 medidas que el deudor podrá solicitar para cada operación financiera avalada: i) ampliación de vencimiento de la operación avalada; ii) posibilidad de convertir las operaciones de financiación que cuenta con aval otorgado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (MAEyTD) en préstamos participativos no convertibles en capital; y iii) el plazo de máximo de solicitud de estas medidas se fija el 15 de octubre de 2021.

La posible reducción del principal de las operaciones con financiación avalada mediante el destino de 3.000 millones de euros de Ayudas Directas, de los que 2.750 millones de euros se destinarán a operaciones garantizadas por MAEyTD y el resto operaciones con avales gestionados por CERSA o CESCE. El plazo máximo de solicitud de esta medida se señala el 1 de diciembre de 2022.

La adopción de estas medidas lleva aparejada la necesidad por parte de los clientes de cumplir los criterios de elegibilidad regulados y, para las entidades financieras, la obligación de mantenimiento de líneas de circulante para los clientes acogidos al CBP hasta el 31 de diciembre de2022 y para todos los clientes hasta el 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente pospone hasta el 31 de diciembre de 2021 la obligatoriedad de solicitar la declaración de concurso al deudor que se encuentre en estado de insolvencia.

- El Real Decreto-Ley 27/2021, de 23 de noviembre, establece una serie de disposiciones cuya vigencia se extiende más allá de diciembre de 2021 con el fin de proporcionar un marco de seguridad jurídica que otorgue estabilidad económica y apoye a las empresas en esta fase de la recuperación. Esto se logrará principalmente mediante:
  - La extensión del plazo para las ayudas a la liquidez y la solvencia: se establece la fecha de 30 de junio de 2022 como límite para la concesión de avales públicos para atender las necesidades de liquidez e inversión de autónomos y empresas, modificando así lo previsto en los artículos 29 del Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, y 1 del Real Decreto-ley 25/2020, de 3 de julio.
  - La exclusión de las pérdidas de 2020 y 2021 a los efectos de la causa de disolución empresarial: se establece la prórroga exclusivamente durante el ejercicio 2021 de la medida excepcional prevista en el artículo 13 de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre. A los efectos de la causa legal de disolución por pérdidas, no se computarán las de los ejercicios 2020 y 2021, sin que surtan efecto las pérdidas que dejen reducido el patrimonio neto hasta la mitad del capital social hasta el resultado del ejercicio 2022.
  - Extensión de la moratoria de la obligación de declaración de concurso en el caso de desequilibrios patrimoniales, en tanto se apruebe el nuevo régimen concursal: se extienden hasta el 30 de junio de 2022, las moratorias previstas en el artículo 6 de la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, para evitar el desencadenamiento automático de procesos concursales, con el fin de dotar de un margen de tiempo adicional para que las empresas que están pasando por mayores dificultades como consecuencia de la situación económica generada por la crisis de la COVID-19, puedan restablecer su equilibrio patrimonial, evitando una innecesaria entrada en concurso.
- El Consejo de Ministros del 30 de noviembre de 2021, ha acordado extender, los plazos para que autónomos y empresas soliciten las Líneas de Avales y puedan beneficiarse de las medidas para reforzar la solvencia incluidas en el Código de Buenas Prácticas (CBP) suscrito con las entidades financieras en 6 meses. Con ello se extiende hasta el 1 de junio de 2022 la posibilidad de que autónomos y empresas soliciten las Líneas de Avales y se modifica el CBP para solicitar ampliaciones de plazo o conversión en préstamos participativos hasta el 15 de abril de 2021, relajando los requisitos de elegibilidad para afectados por el volcán de La Palma para que puedan acogerse a la moratoria aprobada por la situación de emergencia establecida en el RDL 20/2021. El plazo para solicitar la reducción de principal mediante la medida de transferencias se pospone hasta 1 de junio de 2023.

  La adopción de estas medidas lleva aparejada la obligación para las entidades financieras de mantenimiento de líneas de circulante para los clientes acogidos al CBP hasta el 30 de junio de 2023 y para todos los clientes hasta el 30 de junio de 2022.

  Adicionalmente pospone hasta el 31 de diciembre de 2021 la obligatoriedad de solicitar la declaración de concurso al deudor que se encuentre en estado de insolvencia.

En el caso de Portugal, BPI también ha aplicado sus propias medidas extraordinarias para hacer frente al impacto de la COVID-19 aprobadas al amparo del Decreto-lei 10-J/2020 emitido por el gobierno portugués. Dichas medidas contemplan actuaciones de naturaleza similar a las descritas anteriormente en el ámbito español.

La financiación garantizada por el sector público ha tenido un tratamiento contable análogo a cualquier financiación que cuenta con garantía financiera; dicha garantía se ha tomado en consideración únicamente a los efectos de calcular la pérdida esperada de la

operación. El coste de la garantía financiera ha sido considerado como un coste incremental directamente atribuible a las operaciones, por lo que supone un devengo de una menor tasa de interés efectiva de la operación; no habiéndose registrado ningún tipo de subvención o ayuda pública, ni reconocido ningún efecto fiscal bajo NIC 12.

A continuación, se incluye el detalle de las operaciones de financiación con garantía pública y las operaciones en moratoria vivas:

DETALLE MORATORIA - 31-12-2021*

(Millones de euros)

	MORATORIAS VIGENTES (A)			VENCIMIENTO		MORATORIAS VENCIDAS (B)	CLASIFICACIÓN POR STAGES (A+B)		
	TOTAL	*DEL QUE: ESPAÑA*	*DEL QUE: PORTUGAL*	<6 MESES	6-12 MESES	TOTAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas						**38**	**35**	**3**	
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	**45**	***44***	***1***	**45**		**4.122**	**2.733**	**1.108**	**326**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	16	***16***		16		199	162	31	22
Construcción de obra civil						91	74	11	6
Resto de finalidades	29	*28*	*1*	29		3.832	2.497	1.066	298
Grandes empresas						671	441	184	46
Pymes y empresarios individuales	*29*	*28*	*1*	29		3.161	2.056	882	252
Resto de hogares	**120**	***119***	***1***	**120**		**16.361**	**11.040**	**3.862**	**1.579**
Viviendas	97	*96*	*1*	97		13.385	9.344	3.040	1.098
Consumo	14	*14*	*0*	14		1.390	815	372	217
Otros fines	9	*9*		9		1.586	881	450	264
TOTAL MORATORIAS CONCEDIDAS	**165**	***163***	***2***	**165**		**20.521**	**13.808**	**4.973**	**1.905**
TOTAL MORATORIAS	**165**	**163**	***2***	**165**					

(*) De los que 5.734 millones de euros proceden de la combinación de negocios con Bankia, SA (Nota 7)

DETALLE MORATORIA - 31-12-2020

(Millones de euros)

	IMPORTE MORATORIAS VIGENTES (A)			VENCIMIENTO		MORATORIAS VENCIDAS (B)	CLASIFICACIÓN POR STAGES (A+B)		
	TOTAL	*DEL QUE: ESPAÑA*	*DEL QUE: PORTUGAL*	<6 MESES	6-12 MESES	TOTAL	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Administraciones Públicas	**32**		***32***		**32**		**32**		
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	**3.667**	***904***	***2.763***	**422**	**3.245**	**430**	**3.061**	**896**	**140**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	212	*54*	*158*	16	196		174	32	6
Construcción de obra civil	106	*1*	*105*	1	105	3	85	23	1
Resto de finalidades	3.349	*849*	*2.500*	405	2.944	427	2.802	841	133
Grandes empresas	*559*	*156*	*403*	*1*	*558*	*49*	*442*	*166*	
Pymes y empresarios individuales	*2.790*	*693*	*2.097*	*404*	*2.386*	*378*	*2.360*	*675*	*133*
Resto de hogares	**10.658**	***7.834***	***2.824***	**8.867**	**1.791**	**2.039**	**7.604**	**4.292**	**801**
Viviendas	8.968	*6.473*	*2.495*	7.226	1.742	846	6.185	3.145	484
Consumo	409	*80*	*329*	408	1	1.083	799	561	132
Otros fines	1.281	*1.281*		1.233	48	110	620	586	185
TOTAL MORATORIAS CONCEDIDAS	**14.357**	***8.738***	***5.619***	**9.289**	**5.068**	**2.469**	**10.697**	**5.188**	**941**
MORATORIAS EN ANÁLISIS	**1**	***1***							
TOTAL MORATORIAS	**14.358**	***8.739***	***5.619***	**9.289**	**5.068**				

DETALLE DE FINANCIACIÓN CON GARANTÍA PÚBLICA

(Millones de euros)

	31-12-2021			31-12-2020		
	ESPAÑA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL	ESPAÑA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL
Administraciones Públicas	**9**	**0**	**9**	**6**		**6**
Sociedades no financieras y empresarios individuales (actividad empresarial no financiera)	**20.644**	**1.109**	**21.753**	**12.634**	**551**	**13.185**
Construcción y promoción inmobiliaria (incluido suelo)	94	2	96	41	1	42
Construcción de obra civil	1.692	82	1.774	974	36	1.010
Resto de finalidades	18.858	1.025	19.883	11.619	514	12.133
Grandes empresas	4.612	44	4.656	2.686	26	2.712
Pymes y empresarios individuales	14.246	981	15.227	8.933	488	9.421
TOTAL	20.653	1.109	21.762	12.640	551	13.191
Del que: procedentes de la combinación de negocios con Bankia, SA (Nota 7)	8.700					

En este contexto, en lo que respecta a los principios para la estimación de las pérdidas crediticias esperadas a efectos de la determinación de las coberturas de pérdida por riesgo de crédito destacan las siguientes consideraciones:

- Tratamiento del incremento significativo en el riesgo de crédito (SICR):

  Se han reforzado los criterios recurrentes para la determinación del incremento significativo del riesgo de crédito, teniendo en consideración otros criterios adicionales a los del marco recurrente. En concreto, se han incluido criterios adicionales en aquellos clientes en los que los mecanismos de soporte a las empresas y familias (moratorias generales y financiación con garantía del Estado, principalmente) han podido afectar a su clasificación bajo los criterios generales, bien por la menor carga financiera que soportan los acreditados de segmento de particulares, bien por otros motivos como el desfase entre el efecto de la COVID-19 y la formulación y presentación de cuentas anuales de empresas. Se trata de un *overlay* transitorio sobre los criterios de SICR, que se irá revisando con la evolución del entorno durante el año, por ejemplo tras la finalización del grueso de moratorias generales.

  En ningún caso la concesión de ayudas ha significado una mejora de la clasificación contable de las exposiciones ni se han suspendido o relajado los procedimientos ordinarios de gestión contable del deterioro crediticio.

- Tratamiento de las moratorias previstas:

  Las moratorias legislativas mencionadas anteriormente obligaron a las entidades financieras a suspender el pago de la cuota (amortización del capital y pago de intereses) durante un periodo determinado.

  Las autoridades gubernamentales definieron los requisitos que, en caso de ser satisfechos por parte del beneficiario, supusieron la concesión de moratorias por parte del Grupo sobre el pago del capital o intereses de las diferentes operaciones crediticias que los clientes podíann tener contratadas. Las características específicas de estos programas variaron entre España y Portugal:

  - En el caso de España, se establecieron criterios objetivos para la concesión de carencias sobre capital e intereses en los préstamos con garantía hipotecaria y créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito) por un periodo entre los 3 y 6 meses dependiendo de la operación. A los clientes que solicitaron la medida y cumplían y acreditaron dichos criterios, se les ha realizado un diferimiento automático sin intereses de las cuotas que se hubieran devengado durante el periodo de la suspensión. Una vez finalizado dicho periodo, las obligaciones de los contratos se retoman. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, la fecha de vencimiento acordada del contrato se ha ampliado por el mismo tiempo que ha durado la suspensión y, en el caso de créditos no hipotecarios (incluidas las tarjetas de crédito), el importe de las cuotas mensuales suspendidas se requiere al finalizar el periodo de suspensión.

    A efectos contables, la aplicación de las medidas gubernamentales ha sido considerada por el Grupo como un cambio cualitativo relevante que da lugar a una modificación contractual. De acuerdo con el marco contable NIIF 9, si la entidad revisa sus estimaciones de cobros (excluidos los cambios en las pérdidas esperadas), se deberá ajustar el importe en libros del activo financiero para reflejar los flujos de efectivo contractuales revisados descontados al tipo de interés efectivo original del instrumento financiero. El efecto del ajuste se reconoce como ingreso o gasto en el resultado del ejercicio. Por ello, el Grupo ha calculado dicho efecto (denominado generalmente como *'modification gain and loss'*, el cual recoge la mejor estimación de la pérdida económica de la operación), registrando el mismo de forma inmediata en la cuenta de

resultados, que en 2021 es inmaterial (48 millones de euros en 2020). Este ajuste en el importe en libros de los activos financieros afectados se revierte a lo largo de los 3 o 6 meses de la moratoria a través del margen de intereses.

- En el caso de Portugal, consistieron también en la concesión de carencias sobre capital e intereses, o únicamente capital, a elección del cliente, a particulares (préstamo para la adquisición de vivienda habitual) y empresas, con dos diferencias principalmente respecto España. En primer lugar, las moratorias se extendieron por un periodo máximo de 12 meses, hasta el 31 de marzo de 2021. Una vez finalizado este plazo, se revisaron los nuevos planes de pagos con los clientes, alargando el plazo de las operaciones los meses que hubiera durado la moratoria. En segundo lugar, las medidas que se adoptaron en Portugal no supusieron una pérdida económica para el Grupo al haberse devengado intereses durante el periodo que dure la moratoria de los importes aplazados (capital o intereses), por lo tanto, a efectos contables, la modificación contractual no supuso el ajuste del valor en libros de los activos financieros ni el reconocimiento de ninguna '*modification gain and loss*'.

La mayoría de las moratorias vencieron durante el 2021.

- Ajustes contables sobre modelos (*post model adjustment*):

  Las autoridades contables y prudenciales han emitido recomendaciones en relación con el mantenimiento de un adecuado nivel de provisiones considerando el entorno macroeconómico de elevada incertidumbre generado por la COVID-19.

  Debido a este entorno incierto se ha mantenido un ajuste contable (*Post Model Adjustment*) en el Grupo por importe de 1.395 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 (1.252 millones de euros a 31 de diciembre de 2020) en forma de fondo no asignado específicamente a operaciones concretas. Esta metodología de estimación tiene una vocación temporal (asociada a la incertidumbre y efectos de la pandemia), está amparada en las directrices emitidas por parte de los supervisores y reguladores en el entorno de la pandemia y está respaldada por procesos debidamente documentados y sujetos a una estricta gobernanza. En este sentido, este fondo colectivo se irá revisando en el futuro con la nueva información disponible y la reducción de las incertidumbres del impacto real de la crisis sanitaria.

3.4.2. Riesgo actuarial

Descripción general

El marco normativo europeo de referencia para las entidades aseguradoras, conocido como Solvencia II, se traslada al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 20/2015 y el Real Decreto 1060/2015, conocidos, respectivamente, como LOSSEAR y ROSSEAR. Dicho marco se complementa por los estándares técnicos aprobados por la Comisión Europea (ITS), los cuales son de aplicación directa, y las directrices publicadas por EIOPA (Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación), las cuales han sido adoptadas por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) como propias.

En línea de la Directiva Europea de Solvencia II, el riesgo actuarial, se define en el Catálogo Corporativo de Riesgos como el riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas, y la evolución real de estas.

El riesgo actuarial es inherente a la actividad de suscripción de productos de seguros, que dentro del Grupo CaixaBank se centraliza en el subgrupo de sociedades encabezado por VidaCaixa. A través de VidaCaixa, el Grupo se expone al riesgo actuarial por movimientos desfavorables de los factores de riesgo de mortalidad, longevidad, discapacidad y morbilidad, catastrófico, caída y gastos.

De forma adicional a la actividad suscriptora, el riesgo actuarial también se origina a raíz de los compromisos por pensiones de prestación definida de las compañías del Grupo con sus empleados. En CaixaBank los riesgos inherentes a estos acuerdos se transfieren para su gestión en el Grupo VidaCaixa a través de la formalización de contratos de seguro, mientras que en los compromisos de prestación definida de empleados del Banco BPI se instrumentalizan a través de un Fondo de Pensiones gestionado por BPI Vida e Pensões, sociedad del Grupo VidaCaixa.

La gestión de este riesgo tiene como objetivo mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el RAF.

Al cierre de diciembre de 2021 el Grupo ha incorporado el 100% de Bankia Vida tras los acuerdos alcanzados con Mapfre para la recompra del 51% de capital social. En el marco de la reorganización del Grupo, como consecuencia de la combinación de negocios con Bankia, se ha realizado la venta de dicha sociedad a VidaCaixa en el primer trimestre del 2022.

Ciclo del riesgo actuarial

Seguimiento y medición del riesgo actuarial

Los riesgos actuariales asumidos a raíz de la actividad de suscripción de contratos de seguros de vida se gestionan de forma conjunta con los riesgos inherentes que surgen de los activos financieros adquiridos para su cobertura.

Con el objetivo de asegurar una adecuada gestión de los riegos, el Grupo dispone de la Política corporativa de gestión de los riesgos financiero-actuariales en la que se establece los principios generales, el marco de gobierno, el marco de control y el marco de reporting de información que son de aplicación a todas las sociedades del Grupo con exposición a estos riesgos. De forma adicional, las sociedades del Grupo VidaCaixa disponen de políticas y marcos de gestión de los riesgos financiero-actuariales propios que sirven como desarrollo de la Política corporativa.

La gestión del riesgo actuarial establecida en esas políticas persigue la estabilidad en el largo plazo de los factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro suscritos. Dentro de los factores de riesgo actuariales destacan los riesgos de mortalidad y longevidad en los ramos de seguros de vida donde VidaCaixa incorpora en su gestión un modelo interno parcial según metodología establecida en la Directiva de Solvencia II, que permite disponer de una visión más ajustada del perfil de riesgos del propio colectivo asegurado.

En este sentido, la Política de suscripción y constitución de reservas de VidaCaixa, identifica para cada línea de negocio los distintos parámetros utilizados para la aceptación del riesgo, su gestión, su medición, su tarificación y finalmente para la valoración y constitución de las reservas de las pólizas constituidas bajo el proceso de suscripción. También se identifican los procedimientos operativos generales utilizados para la suscripción y para la constitución de reservas.

Los sistemas de medición del riesgo actuarial, a partir de los cuales se realiza la cuantificación y evaluación de la suficiencia de las provisiones técnicas póliza a póliza, están integrados en la gestión del negocio asegurador. De esta forma, las operativas de producción, sea cual sea el canal, son registradas en los sistemas a través de las diferentes aplicaciones de contratación, de gestión de prestaciones y de cálculo de provisiones (como son TAV para seguros individuales y ACO o Avanti para colectivos). La gestión y control de las inversiones que respaldan la actividad aseguradora de la compañía son llevadas a cabo mediante las aplicaciones de gestión de inversiones. Todas las aplicaciones contabilizan de forma automática en las aplicaciones de soporte contable.

En el marco de estos sistemas integrados y automatizados existe una serie de aplicaciones que realizan tareas de soporte a la gestión. Destacan aquellas para el tratamiento de datos y que se encargan de la elaboración de información para reporting y gestión de riesgos. Asimismo, dispone de un Datamart de riesgos y solvencia, como herramienta de soporte para el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos por la Directiva de Solvencia II.

En relación con el riesgo de tipo de interés, el Grupo, a través de su compañía aseguradora VidaCaixa, limita su exposición mediante aplicación de las técnicas de inmunización financiera previstas en las disposiciones de la DGSFP.

Para el riesgo de crédito y liquidez incurrido en la actividad aseguradora, el Grupo dispone de marcos de gestión del riesgo en el que se establecen unos niveles mínimos de calidad crediticia y de diversificación (véase en la Nota 3.4.1 de forma segmentada, la estructura de riesgos de la actividad aseguradora en estos ámbitos).

En respuesta a la pandemia de la COVID-19, VidaCaixa tiene implementados mecanismos de monitorización, que permiten realizar un seguimiento constante sobre el riesgo actuarial con el fin de preservar el perfil de riesgo objetivo.

Mitigación del riesgo actuarial

Uno de los elementos de los que dispone el grupo para mitigar el riesgo actuarial asumido consiste en transferir parte del riesgo a otras entidades, mediante contratos de reaseguro. Para ello, el Grupo, y concretamente su compañía aseguradora, dispone de la Política de reaseguro, actualizada con una frecuencia mínima anual, que identifica el nivel de transferencia de riesgo, considerando el perfil de riesgos de los contratos de seguro directo, así como la tipología, idoneidad y funcionamiento de los diferentes acuerdos de reaseguro.

Mediante el uso del reaseguro, un asegurador puede reducir el riesgo, estabilizar la solvencia, usar el capital disponible de forma más eficiente y expandir su capacidad de suscripción. No obstante, independientemente del reaseguro obtenido, el asegurador permanece contractualmente responsable del pago de todos los siniestros a los tomadores.

El Grupo CaixaBank, a través del Grupo VidaCaixa, establece en la Política de reaseguro:

- La estrategia y los principios generales que deben regir en la gestión del reaseguro.
- Los marcos de gobierno, gestión, control e información del reaseguro.

En este sentido, el Grupo VidaCaixa establece límites de tolerancia basados en los criterios que deben regir en la selección de las entidades reaseguradoras y el riesgo retenido máximo.

3.4.3. Riesgo de mercado

Descripción general

El Grupo identifica el riesgo de mercado como la pérdida de valor, con impacto en resultados o en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado. El riesgo de mercado cuantifica las posibles pérdidas en la cartera de negociación que pudieran derivarse de fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, *spread* de crédito, factores externos o precios en los mercados donde participa.

El perímetro del riesgo de mercado abarca la práctica totalidad de la cartera mantenida para negociar del Grupo, así como los depósitos y repos contratados por las mesas de negociación para su gestión.

Los factores de riesgo son gestionados en función de la relación rentabilidad-riesgo determinada por las condiciones y expectativas del mercado, dentro del entorno de la estructura de límites y el marco operativo autorizado.

Ciclo del riesgo de mercado

Seguimiento y medición del riesgo de mercado

Diariamente se efectúa el seguimiento de las operaciones contratadas, el cálculo de pérdidas y ganancias de las posiciones que supone la afectación la evolución del mercado, la cuantificación del riesgo de mercado asumido y el seguimiento del cumplimiento de los límites. Como resultado de estas actividades se genera diariamente un informe de posición, cuantificación de riesgos y consumo de límites que se distribuye a la Alta Dirección, a los responsables de su gestión, a Validación y Riesgo de Modelo y a Auditoría Interna.

En líneas generales, existen dos tipos de medidas que constituyen el denominador común y estándar de mercado para la medición del riesgo de mercado:

Sensibilidad

La sensibilidad representa el riesgo como el impacto en el valor de las posiciones de un pequeño movimiento de los factores de riesgo, sin comportar ninguna hipótesis sobre su probabilidad.

Value-at-risk (VaR)

La medida de riesgo de mercado de referencia es el VaR al 99 % con un horizonte temporal de un día, para el que el RAF define un límite para las actividades de negociación del Grupo de 20 millones de euros (excluidos los *credit default swaps* (CDS) de cobertura económica sobre el CVA, contablemente registrados en la cartera de mantenidos para negociar). El VaR diario se define como el máximo de las tres cuantificaciones siguientes:

- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de 75 días de historia, dando más peso a las observaciones más recientes. El VaR paramétrico está basado en las volatilidades y las correlaciones de los movimientos de los precios, tipos de interés y tipos de cambio de los activos que componen la cartera.
- VaR paramétrico con matriz de covarianzas derivada de un histórico de un año y pesos iguales.

- VaR histórico: basado en el cálculo del impacto sobre el valor de la cartera actual de las variaciones históricas de los factores de riesgo; se tienen en cuenta las variaciones diarias del último año con un intervalo de confianza del 99%. El VaR histórico resulta adecuado para completar las estimaciones obtenidas mediante el VaR paramétrico, puesto que no incorpora ninguna hipótesis sobre el comportamiento estadístico de los factores de riesgo, mientras que el VaR paramétrico asume fluctuaciones de rendimientos modelizables a través de una distribución normal. Adicionalmente, el VaR histórico incorpora la consideración de relaciones no lineales entre los factores de riesgo, lo que lo hace especialmente válido.

Adicionalmente, dado que el empeoramiento de la calificación crediticia de los emisores de los activos puede motivar una evolución desfavorable de los precios de mercado, se completa la cuantificación del riesgo con una estimación de las pérdidas derivadas de movimientos del diferencial de crédito de las posiciones en renta fija privada y derivados de crédito (***Spread VaR***), que constituye una estimación del riesgo específico atribuible a los emisores de los valores. Este cálculo se realiza mediante metodología histórica teniendo en cuenta la potencial menor liquidez de estos activos y con un intervalo de confianza del 99 % y asumiendo variaciones semanales absolutas en la simulación de los *spreads* de crédito.

El **VaR total** resulta de la agregación del VaR derivado de las fluctuaciones de los tipos de interés, de cambio (y la volatilidad de ambos) y del ***Spread* VaR**, que se realiza de forma conservadora asumiendo correlación cero entre ambos grupos de factores de riesgo, y de la adición del VaR de la cartera de renta variable, inflación y del VaR de la cartera de materias primas (actualmente sin posición), asumiendo en ambos casos correlación uno con el resto de grupos de factores de riesgo.

Medidas complementarias al VaR

Como medida de análisis, el Grupo complementa las medidas del VaR con las siguientes métricas de riesgo, actualizadas semanalmente:

- El **VaR estresado** captura la pérdida máxima debida a movimientos adversos en los precios de mercado en un periodo histórico anual de estrés, y se calcula con intervalo de confianza del 99 % y horizonte diario (posteriormente se extrapola al horizonte regulatorio de 10 días de mercado multiplicando por la raíz de 10). El cálculo del VaR estresado está apalancado en la misma metodología e infraestructura que el VaR histórico, siendo la única diferencia significativa la ventana histórica seleccionada.

- El **riesgo incremental de impago y migraciones** refleja el riesgo asociado a las variaciones en la calidad crediticia o incumplimiento en las posiciones de renta fija y derivados de crédito en cartera, con intervalo de confianza del 99,9 %, horizonte anual y horizonte de liquidez trimestral, que se justifica por la elevada liquidez de las emisiones en cartera. La estimación se realiza mediante la simulación Montecarlo de posibles estados futuros de rating externo por emisor y emisión a partir de las matrices de transición publicadas por las principales agencias de rating, donde la dependencia entre las variaciones de calidad crediticia entre los diferentes emisores se modeliza mediante cópula *t-Student*.

Los valores máximos, mínimos y medios de estas medidas durante el presente ejercicio, así como su valor al final del periodo de referencia, se muestran en la siguiente tabla.

RESUMEN MEDIDAS DE RIESGO
(Millones de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MEDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	3,7	1,0	2,0	1,2
VaR estresado 1d	11,7	2,1	3,8	11,7
Riesgo Incremental	24,1	7,3	16,6	7,3

Backtest

Para verificar la idoneidad de las estimaciones del modelo interno se efectúa la comparación de los resultados diarios con la pérdida estimada por el VaR, lo que constituye el llamado ejercicio de *Backtest*. Se realizan dos ejercicios de validación del modelo de estimación de riesgos:

- *Backtest* neto (o hipotético) que relaciona la parte del resultado diario valorado a mercado o *marked-to-market* de las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior con el importe del VaR estimado con horizonte temporal de un día, calculado con las posiciones vivas al cierre de la sesión anterior. Este ejercicio es el más adecuado para la autoevaluación de la metodología.
- *Backtest* bruto (o real) que evalúa el resultado obtenido durante el día (incluyendo la operativa intradía) con el importe del VaR en el horizonte de un día, calculado con las operaciones vivas al cierre de la sesión anterior. De este modo, se evalúa la importancia de la operativa intradía en la generación de resultados y en la estimación del riesgo.

El resultado diario utilizado en ambos ejercicios de *backtesting* no incorpora márgenes, reservas, tasas o comisiones.

Durante el ejercicio no se han detectado incidencias significativas.

Stress test

Con el objetivo de estimar las posibles pérdidas de la cartera en situaciones extraordinarias de crisis, se realizan dos tipos de ejercicios de *stress* sobre el valor de las posiciones de negociación:

***Stress* sistemático**: calcula la variación del valor de la cartera ante una serie determinada de cambios extremos en los principales factores de riesgo. Se consideran movimientos paralelos de tipos de interés; movimientos de pendiente en distintos tramos de la curva de tipo de interés; variación del diferencial entre instrumentos sujetos a riesgo de crédito y deuda pública (diferencial bono-*swap*); movimientos del diferencial de curvas EUR/USD; aumento y disminución de volatilidad de tipos de interés; variación del euro con respecto al USD, el JPY y GBP; y variación de la volatilidad de tipos de cambio, precio de acciones, volatilidad de acciones y de precio de mercancías.

Escenarios históricos: considera el impacto que sobre el valor de las posiciones tendrían situaciones realmente acaecidas en el pasado.

Reverse Stress Test: ejercicio que consiste en partir de un escenario de alta vulnerabilidad dada la composición de la cartera y determinar qué variación de los factores de riesgo conducen a esa situación.

El conjunto de las medidas descritas permite afirmar que la gestión del riesgo de mercado de las posiciones de negociación en los mercados se adapta a las directrices metodológicas y de seguimiento.

Mitigación del riesgo de mercado

Como parte del necesario seguimiento y control de los riesgos de mercado asumidos, existe una estructura de límites globales de VaR que se complementa mediante la definición de sublímites, VaR estresado, riesgo incremental de impago y migraciones, resultados de *Stress Test*, *Stop Loss* y sensibilidades para las diferentes unidades de gestión susceptibles de tomar riesgo de mercado.

Los factores de riesgo son gestionados mediante coberturas económicas en función de la relación rentabilidad-riesgo que determina las condiciones y expectativas del mercado, siempre dentro de los límites asignados.

Fuera del ámbito de la cartera de negociación, se hace uso de coberturas contables de valor razonable, que eliminan las posibles asimetrías contables que se pudieran producir en el balance y cuenta de pérdidas y ganancias por el diferente tratamiento de los instrumentos cubiertos y su cobertura a mercado. En el ámbito del riesgo de mercado, se establecen y monitorizan límites para cada cobertura, en este caso expresados como ratios entre el riesgo total y el riesgo de los elementos cubiertos.

3.4.4. Riesgo estructural de tipos

Riesgo estructural de tipo de interés

Riesgo considerado como el efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.

La gestión de este riesgo por parte del Grupo persigue i) optimizar el margen financiero y ii) preservar el valor económico del balance, considerando en todo momento las métricas y los umbrales del RAF en cuanto a volatilidad del margen financiero y sensibilidad de valor.

El análisis de este riesgo se lleva a cabo considerando un conjunto amplio de escenarios de tipos de mercado y contempla el impacto de todas las posibles fuentes de riesgo estructural de tipo de interés, esto es: riesgo de gap (con sus componentes: riesgo de reprecio y riesgo de curva), riesgo de base y riesgo de opcionalidad. En el caso del riesgo de opcionalidad se contempla la opcionalidad automática, relacionada con el comportamiento de los tipos de interés y la opcionalidad de comportamiento de los clientes que no solo depende de los tipos de interés.

En la medición del riesgo de tipo de interés el Grupo aplica las mejores prácticas de mercado y las recomendaciones de los reguladores utilizando varias técnicas de medición que permiten analizar el posicionamiento del Grupo y su situación de riesgo. Entre ellas destacan:

- Gap estático: muestra la distribución contractual de vencimientos y revisiones de tipos de interés, a una fecha determinada, de las masas sensibles de balance o fuera de balance. El análisis GAP se basa en la comparación de los importes de activos que revisan o vencen en un determinado periodo y los importes de pasivos que revisan o vencen en ese mismo periodo.
- Sensibilidad del margen de intereses: muestra el impacto en el margen que cambios en la curva de tipo de interés pudieran provocar como consecuencia de la revisión de las operaciones del balance. Esta sensibilidad se obtiene comparando la simulación del margen de intereses ante distintos escenarios de tipos de interés (movimientos paralelos instantáneos y progresivos de diferentes intensidades, así como de cambios de pendiente). El escenario más probable, obtenido a partir de los tipos implícitos de mercado, incluyendo las previsiones de evolución de negocio y de la gestión de coberturas, se compara con otros escenarios de bajada o subida de tipos y movimientos paralelos y no paralelos en la pendiente de la curva. La diferencia entre estos márgenes financieros estresados en relación con el margen financiero del escenario base proporciona la medida de sensibilidad o volatilidad del margen.
- Valor económico del balance: se calcula como la suma del i) valor razonable del neto de los activos y pasivos sensibles a los tipos de interés dentro de balance, ii) el valor razonable de los productos fuera de balance (derivados), más iii) el neto del valor contable de las partidas de activos y pasivos no sensibles a los tipos de interés.
- Sensibilidad del valor económico: se reevalúa, para los diferentes escenarios de tipos de mercado contemplados por el Grupo, el valor económico de las masas sensibles dentro y fuera de balance y por diferencia, respecto al valor económico calculado con los tipos de mercado actual, se obtiene, de forma numérica, la sensibilidad de valor en los diferentes escenarios utilizados.
- VaR de balance: se define como la pérdida máxima que el valor económico del balance puede perder en un periodo de tiempo determinado, aplicando precios y volatilidades de mercado, así como efectos de correlación a partir de un nivel de confianza y un horizonte temporal determinados.

La sensibilidad del margen de intereses y del valor económico son medidas que se complementan y permiten una visión global del riesgo estructural de tipo de interés, más centrada en el corto y medio plazo en el primer caso, y en el medio y largo plazo en el segundo.

Los siguientes cuadros muestran, mediante un gap estático, la distribución de vencimientos y revisiones de tipos de interés de las masas sensibles del balance del Grupo, sin tener en cuenta, en su caso, los ajustes por valoración ni las correcciones de valor, al cierre del ejercicio:

MATRIZ DE VENCIMIENTOS Y REVALORIZACIONES DEL BALANCE CON SENSIBILIDAD A LOS TIPOS DE INTERÉS

(Millones de euros)

	<1 AÑO	1-2 AÑOS	2-3 AÑOS	3-4 AÑOS	4-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL
ACTIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	120.378	1.116	143	508	320	532	122.997
Crédito a la clientela	244.966	30.060	13.209	10.143	7.177	29.292	334.847
Cartera de Renta Fija	31.668	6.796	4.097	6.575	7.210	22.120	78.466
TOTAL ACTIVO	397.012	37.972	17.449	17.226	14.707	51.944	536.310
PASIVO							
Interbancario y Bancos Centrales	109.210	1.306	159	88	37	211	111.011
Depósitos de la clientela	172.804	44.888	27.696	19.140	15.122	108.755	388.405
Emisiones	11.280	7.875	7.497	12.198	6.194	12.664	57.708
TOTAL PASIVO	293.294	54.069	35.352	31.426	21.353	121.630	557.124
DIFERENCIA ACTIVO MENOS PASIVO	**103.718**	**(16.097)**	**(17.903)**	**(14.200)**	**(6.646)**	**(69.686)**	**(20.814)**
COBERTURAS	(33.399)	7.251	3.465	10.909	2.980	8.764	(30)
DIFERENCIA TOTAL	**70.319**	**(8.846)**	**(14.438)**	**(3.291)**	**(3.666)**	**(60.922)**	**(20.844)**

A continuación, se presenta la sensibilidad del margen de intereses y del valor económico de las masas sensibles del balance para un escenario de subida y bajada de tipos de interés instantáneo de 100 puntos básicos:

SENSIBILIDAD DE TIPOS DE INTERÉS

(% incremental respecto al escenario base / tipos implícitos de mercado)

	+100 PB	-100 PB
Margen de intereses (1)	12,78%	(4,28%)
Valor patrimonial de las masas sensibles de balance (2)	4,44%	(10,58%)

(1) Sensibilidad a 1 año del margen de intereses de las masas sensibles de balance.
(2) Sensibilidad del valor económico base de las masas sensibles de balance sobre Tier 1.

En lo que hace referencia a las herramientas y sistemas de medición, se obtiene información relevante al nivel de transacción de las operaciones del balance sensible a partir de cada una de las aplicaciones informáticas que gestionan los distintos productos. A partir de esta información se preparan bases de datos con un cierto grado de agregación, para acelerar los cálculos sin perder calidad ni fiabilidad en la información ni en los resultados.

La aplicación de gestión de activos y pasivos se parametriza para recoger adecuadamente las especificidades financieras de los productos del balance, incorporando modelos de comportamiento de los clientes basados en información histórica (modelos de prepagos). Para aquellas masas sin vencimiento contractual (cuentas a la vista) se analiza su sensibilidad a los tipos de interés que viene condicionada por la velocidad de traslación de los tipos de mercado y por su plazo esperado de vencimiento en función de la experiencia histórica de comportamiento de los clientes, considerando la posibilidad de que el titular retire los fondos invertidos en este tipo de productos. Para el resto de los productos, con objeto de definir las hipótesis de cancelación anticipada, se utilizan modelos internos que recogen variables de comportamiento de los clientes, de los propios productos, variables estacionales, así como la evolución de los tipos de interés.

La herramienta de proyección, asimismo, se alimenta con el crecimiento presupuestado en el plan financiero (volúmenes, productos y márgenes) y con información de los distintos escenarios de mercado (curvas de tipos de interés y de cambio) para realizar una estimación adecuada de los riesgos asociados al margen de intereses y al valor económico de las masas sensibles del balance.

Como medidas de mitigación del riesgo estructural de tipo de interés, el Grupo lleva a cabo una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance, derivadas de la complementariedad de la sensibilidad a variaciones de los tipos de interés de las operaciones de activo y de pasivo realizadas con los clientes u otras contrapartidas.

El riesgo de tipo de interés de balance asumido por el Grupo es inferior a los niveles considerados como significativos según la normativa actual.

Durante el año 2021 no se han producido eventos con una afectación relevante en el riesgo estructural de tipos de interés.

Riesgo estructural de tipo de cambio

El riesgo estructural de tipo de cambio responde al riesgo potencial en el valor de las masas afectas ante movimientos de los tipos de cambio.

El Grupo mantiene en su balance activos y pasivos en moneda extranjera principalmente como consecuencia de su actividad comercial y sus participaciones en divisa, además de los activos o pasivos en moneda extranjera originados como consecuencia de la gestión que realiza el Grupo para mitigar el riesgo de tipo de cambio.

El contravalor en euros del conjunto de activos y pasivos en moneda extranjera en el balance del Grupo es el siguiente:

POSICIONES MONEDA EXTRANJERA
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	542	538	419
Activos financieros mantenidos para negociar	4.806	391	2.314
Activos financieros con cambios en otro resultado global	353	393	1.352
Activos financieros a coste amortizado	18.351	13.494	11.206
Participaciones	124	87	108
Resto activos	1.103	115	1.060
TOTAL ACTIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**25.279**	**15.018**	**16.459**
Pasivos financieros a coste amortizado	10.716	8.729	8.878
Depósitos	8.885	7.773	7.857
Bancos centrales	918	652	1.385
Entidades de crédito	1.894	1.807	1.469
Clientela	6.073	5.314	5.003
Valores representativos de deuda emitidos	1.718	867	945
Otros pasivos financieros	113	89	76
Resto pasivos	4.976	(244)	2.489
TOTAL PASIVO EN MONEDA EXTRANJERA	**15.692**	**8.485**	**11.367**

El Grupo mantiene operativa de cobertura del riesgo de cambio que puede realizar a través de la contratación de operaciones de contado o de derivados financieros que mitigan el riesgo de las posiciones de activos y pasivos de balance, pero cuyo importe nominal no queda reflejado de manera directa en el balance sino en cuentas de orden de derivados financieros. La gestión se realiza según la premisa de minimizar los riesgos de tipo de cambio asumidos en la actividad comercial, hecho que explica la reducida exposición del Grupo a este riesgo de mercado.

Las pequeñas posiciones remanentes en moneda extranjera del balance comercial y de la actividad tesorera se mantienen mayoritariamente frente a entidades de crédito y en divisas de primera línea. Las metodologías empleadas para la cuantificación son las mismas y se aplican conjuntamente con las mediciones de riesgo propias del conjunto de la actividad tesorera.

A continuación, se presenta el detalle por moneda de los principales epígrafes del balance:

DETALLE POR MONEDA DE LAS PRINCIPALES PARTIDAS DEL BALANCE - 31-12-2021
(Millones de euros)

	EFECTIVO *	AF MANTENIDOS PARA NEGOCIAR	AF CON CAMBIOS EN OCI	AF A COSTE AMORTIZADO	PF A COSTE AMORTIZADO	RESTO PASIVOS
USD	287	3.531	27	12.886	8.672	3.736
JPY	57	5	-	272	138	4
GBP	51	1.175	4	2.288	1.218	1.187
PLN (Zloty polaco)	40	3	-	1.086	84	4
CHF	21	14	-	186	254	3
CAD	10	147	-	882	62	100
Resto	76	(69)	322	751	288	(58)
TOTAL	**542**	**4.806**	**353**	**18.351**	**10.716**	**4.976**

AF: Activos financieros; PF: Pasivos financieros

(*) Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

Dada la reducida exposición al riesgo de tipo de cambio y considerando las coberturas existentes, la sensibilidad del valor económico del balance no es significativa.

Reforma IBOR

Las autoridades reguladoras financieras a nivel mundial han promovido durante los últimos años el paulatino abandono de los IBORs y su reemplazo por nuevos índices libres de riesgo, lo que ha llevado a la necesidad de una transición de los antiguos LIBORs a los nuevos índices recomendados por los grupos de trabajo establecidos en las diferentes jurisdicciones.

Dicha transición se ha acelerado con la comunicación del cese de algunos índices LIBOR a inicios de 2022. Es por ello, que los participantes de mercado han de empezar a utilizar nuevos índices libres de riesgo y remediar aquellos contratos que quedaran afectados por el cese de publicación del índice (véase Nota 1.2).

Desde los primeros pronunciamientos de los reguladores, el Grupo ha adoptado una posición activa tanto a nivel externo, participando en el Grupo de Trabajo de los *Risk Free Rates* (RFR) para la zona Euro, como a nivel interno, donde ha establecido un proyecto de transición de índices dotado de una robusta estructura de gobierno para atender las necesidades regulatorias, financieras, comerciales y técnicas derivadas de la transición de índices.

El proyecto de transición de índices ha contado con un grupo de trabajo interno para gestionar los diferentes riesgos a los que potencialmente está expuesto el Grupo como consecuencia de dicha transición:

- riesgo de litigio sobre productos, servicios y contratos referenciados a tasas que van a desaparecer,
- riesgos operacionales derivados de la necesidad de cambios tecnológicos, de procesos y controles operativos,
- riesgos legales en la remediación de contratos existentes u otra documentación,
- riesgos financieros y contables por la utilización y cambio a nuevos índices en instrumentos y metodologías contables y de valoración,
- riesgos reputacionales de conducta ante el traslado de la reforma y sus impactos a los grupos de interés y, en especial, a clientes.

El Grupo tiene una elevada exposición al índice Euribor que no se ve afectada por la transición en tanto que este índice, tras una reforma de su metodología llevada a cabo durante un *phase-in* en los dos últimos trimestres de 2019, ha recibido el respaldo de los supervisores y reguladores y cumple plenamente con la regulación de índices[13]. El Grupo utiliza el Euribor en hipotecas, préstamos, depósitos y emisiones de deuda, así como en una gran variedad de instrumentos derivados. No obstante, tanto el grupo de trabajo de la zona Euro como las autoridades europeas recomiendan que todos los contratos referenciados a Euribor incluyan cláusulas de sustitución en caso de un eventual cese futuro del Euribor que se basen en los nuevos índices RFR para el Euro, esto es, en estructuras temporales del €STR. Así pues, el grupo está incorporando tales *fallbacks* en todos los contratos referenciados Euribor.

Respecto al EONIA, básicamente el Grupo lo ha utilizado en contratos de cuentas corrientes, transitados a €STR desde abril 2020, y en derivados liquidados a través de Cámaras de Compensación Central (CCPs) cuya migración a €STR se ha hecho efectiva en octubre de 2021. El resto de los contratos referenciados al EONIA son aquellos que hacen referencia a la remuneración de colaterales en los diferentes contratos marco de operaciones financieras que han quedado referenciados a €STR a final de 2021. Cabe señalar la reglamentación de un *Statutory fallback* del EONIA por parte de la Comisión Europea definiendo como sustituto el €STR +8,5pb. Asimismo, el protocolo de ISDA sobre la remuneración de los contratos marco de derivados que fija como sustituto del EONIA el €STR +8,5pb.

Por último, en cuanto a los índices LIBOR, la exposición en el Grupo se puede considerar no material dado el escaso volumen de activos y pasivos referenciados a estos índices, siendo el LIBOR USD el más representativo en términos de exposición. El 31 de diciembre de 2021 cesaron los índices LIBOR, GBP, CHF, JPY y EUR. En esa misma fecha cesaron los plazos de 1 semana y 2 meses en el caso del USD. Para el resto de los plazos del LIBOR USD, la fecha de cese prevista es junio de 2023. Actualmente la nueva producción indiciada en GBP, JPY y CHF ya se realiza vinculada a las diferentes estructuras de los respectivos *Risk-free-Rates* de cada moneda (SONIA, TONA y SARON).

A continuación, se recoge el importe en libros de instrumentos financieros referenciados a los índices sujetos a la Reforma IBOR:

[13] El 2 de julio de 2019, el *European Money Markets Institute* recibió una autorización de la Autoridad de Mercados y Servicios Financieros de Bélgica (FSMA) en virtud del artículo 34 del Reglamento de referencia de la UE para la administración del Euribor.

DETALLE DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS REFERENCIADOS A ÍNDICES SUJETOS A LA REFORMA ÍBOR - 31-12-2021
(Millones de euros)

	PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS	VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA	DEPÓSITOS	VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS	DERIVADOS - ACTIVO	DERIVADOS - PASIVO
Referenciado a LIBOR	**10.229**			**853**	**759**	**686**
USD	8.242	5		853	754	684
GBP	1.606				5	2
JPY	91					
Resto	290					
TOTAL	**10.229**	**5**	**0**	**853**	**759**	**686**

A continuación, se recoge importe nominal de los instrumentos de cobertura referenciados a índices sujetos a la Reforma IBOR:

DETALLE DE INSTRUMENTOS DE COBERTURA REFERENCIADOS A ÍNDICES SUJETOS A LA REFORMA ÍBOR - 31-12-2021
(Millones de euros)

	LIBOR USD	LIBOR GBP	LIBOR JPY	RESTO
Coberturas a valor razonable	1.007			
Coberturas de flujo de efectivo	1.810			
TOTAL	**2.817**	**0**	**0**	**0**

3.5. Riesgos operacional y reputacional

3.5.1. Riesgo operacional

Descripción general

El riesgo operacional se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallos o a la falta de adecuación de procesos, personal, sistemas internos o bien acontecimientos externos. Dada la heterogeneidad de la naturaleza de los eventos operacionales, CaixaBank no recoge el riesgo operacional como un elemento único del Catálogo Corporativo de Riesgos, sino que ha incluido los siguientes riesgos de naturaleza operacional: legal / regulatorio, conducta y cumplimiento, tecnológico, fiabilidad de la información, modelo y otros riesgos operacionales. Para cada uno de estos riesgos del Catálogo, el Grupo mantiene sendos marcos específicos de gestión, sin perjuicio de la existencia, adicionalmente, de una Política corporativa de gestión del riesgo operacional.

CaixaBank integra el riesgo operacional en la gestión para hacer frente a un complejo entorno legal y regulatorio en el sector financiero. El objetivo que se persigue mediante su gestión es mejorar la calidad en la gestión del negocio aportando información oportuna que permita la toma de decisiones que aseguren la continuidad de la organización a largo plazo, la optimización en los procesos y la calidad de servicio al cliente, interno o externo. Este objetivo se desagrega en diferentes objetivos específicos, que sientan las bases para la organización y metodología de trabajo en la gestión del riesgo operacional. Estos objetivos son los siguientes:

- Identificar y anticipar los riesgos operacionales existentes o emergentes.
- Adoptar medidas para mitigar y reducir de manera sostenible las pérdidas operacionales.
- Promover el establecimiento de sistemas de mejora continua de los procesos operativos y de la estructura de control.
- Aprovechar las sinergias en la gestión de riesgos operacionales.
- Impulsar una cultura de gestión del riesgo operacional.
- Cumplir con el marco regulatorio establecido y los requerimientos para la aplicabilidad del modelo de gestión y cálculo elegidos.

Ciclo de gestión del riesgo operacional

Si bien el método utilizado para el cálculo de requerimientos regulatorios de consumo de capital es el estándar, la medición y gestión del riesgo operacional del Grupo se ampara en políticas, procesos, herramientas y metodologías sensibles al riesgo, de acuerdo con las mejores prácticas del mercado.

Los riesgos operacionales se clasifican en cuatro categorías o niveles jerárquicos, desde más genéricas hasta más específicas o detalladas:

- Nivel 1 y 2 de la normativa regulatoria: el nivel 1 se compone de 7 subcategorías (Fraude Interno; Fraude Externo; Prácticas de empleo y seguridad en el puesto de trabajo; Clientes; productos y prácticas empresariales; Daños a activos físicos; Interrupciones del negocio y fallos en los sistemas y Ejecución, entrega y gestión de procesos) y el nivel 2 en 20 subcategorías.
- Nivel 3 interno del Grupo: representa el conjunto de riesgos individuales de cada área o empresa del Grupo.
- Nivel 4 riesgos individuales: representa la materialización concreta de los riesgos nivel 3 en un proceso o actividad.

El entorno tecnológico del sistema de riesgo operacional, para dar respuesta a las distintas funcionalidades requeridas, se encuentra completamente integrado con el sistema transaccional y con el sistema informacional del banco.

La medición del riesgo operacional consta de las siguientes vertientes:

- Medición cualitativa

  Anualmente se realizan autoevaluaciones de riesgos operacionales que permiten: i) obtener conocimiento del perfil de riesgo operacional y los nuevos riesgos críticos; y ii) mantener un proceso normalizado de actualización de la taxonomía de riesgos operacionales, que es la base sobre la que se asienta la gestión de este riesgo.

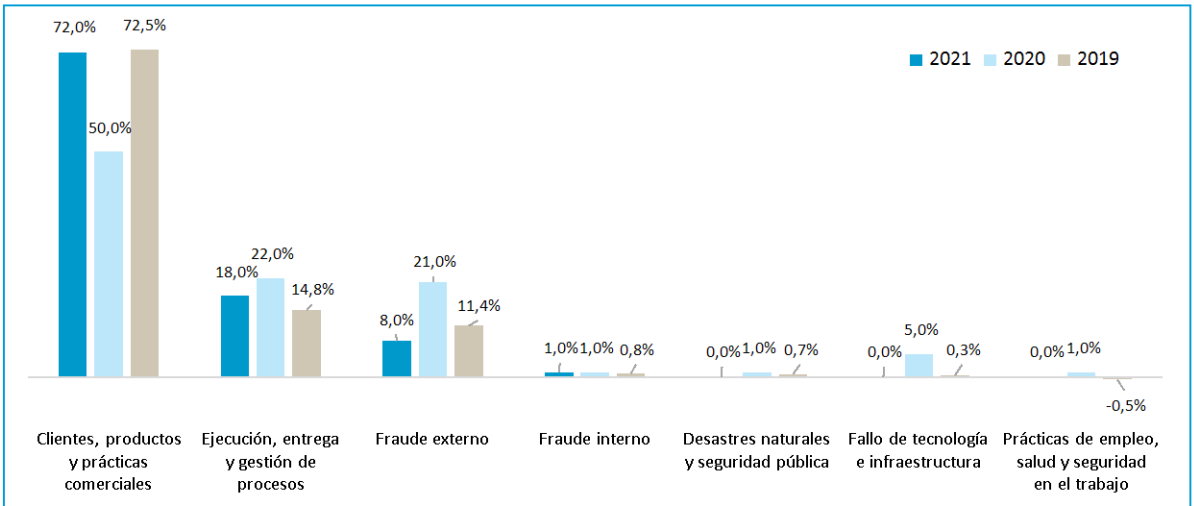
  También anualmente se realiza un ejercicio de generación de escenarios hipotéticos de pérdidas operacionales extremas, mediante talleres y reuniones de expertos. El objetivo es que estos escenarios puedan usarse para detectar puntos de mejora en la gestión y complementen los datos históricos internos y externos disponibles sobre pérdidas operacionales.

- Medición cuantitativa

  La base de datos de pérdidas operacionales internas es uno de los ejes sobre los que se articula la gestión del riesgo operacional (y el futuro cálculo del capital para riesgo operacional).

  Un **evento operacional** es la materialización de un riesgo operacional identificado, un suceso que origina una pérdida operacional. Es el concepto sobre el que pivota todo el modelo de datos de la base de datos interna. Los eventos de pérdida se definen como cada uno de los impactos económicos individuales correspondientes a una pérdida o recuperación operacional.

  A continuación, se muestra la distribución de pérdidas brutas por categoría regulatoria (Nivel 1) de riesgo:



Distribución de pérdidas brutas por categorías de Riesgo Operacional
(Porcentaje)

- Adicionalmente, la medición a través de **Indicadores de Riesgo Operacional** (KRIs) es una metodología cuantitativa/cualitativa que permite: i) anticipar la evolución de los riesgos operacionales y promover una visión *forward-looking* en la gestión del riesgo operacional y ii) aportar información de la evolución del perfil de riesgo operacional, así como sus causas. Un KRI es una métrica que permite detectar y anticipar variaciones en los niveles de dicho riesgo y su seguimiento y gestión está integrado en la herramienta corporativa de gestión del riesgo operacional. Su naturaleza no está orientada a ser un resultado directo de exposición al riesgo, sino a ser métricas a través de las cuales se pueda identificar y gestionar de manera activa el riesgo operacional.

Mitigación del riesgo operacional

Con la finalidad de mitigar el riesgo operacional se definen planes de acción que implican la designación de un centro responsable, la descripción de las acciones que se emprenderán para la mitigación del riesgo, un porcentaje o grado de avance que se actualiza periódicamente y la fecha de compromiso final del plan. Ello permite la mitigación por vía de i) la disminución de la frecuencia de ocurrencia de los eventos, así como de su impacto; ii) la disposición de una estructura sólida de control sustentada en políticas, metodologías, procesos y sistemas y iii) la integración en la gestión cotidiana del Grupo de la información que aportan las palancas de gestión de los riesgos operacionales.

Adicionalmente, existe un programa corporativo de seguros frente al riesgo operacional que permite cubrir determinados riesgos y se actualiza anualmente. La transmisión de riesgos depende de la exposición, la tolerancia y el apetito al riesgo que exista en cada momento.

Por último, anualmente se lleva a cabo un ejercicio de presupuestación de pérdidas operacionales que abarca todo el perímetro de gestión, y permite un seguimiento mensual para analizar y, en su caso, corregir posibles desviaciones.

Riesgos de naturaleza operacional

A continuación, se describen los riesgos del Catálogo Corporativo identificados en el marco regulatorio como riesgo operacional.

Riesgo de conducta y cumplimiento

En el marco del riesgo operacional según definición regulatoria, el riesgo de conducta y cumplimiento se define como el riesgo del Grupo de aplicar criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas. El objetivo del Grupo es: i) minimizar la probabilidad de que se materialice este riesgo y ii) que, en caso de materializarse, las deficiencias sean detectadas, reportadas y solventadas con celeridad.

La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

Con el fin de gestionar el riesgo de conducta y cumplimiento, se impulsa la difusión y promoción de los valores y principios de actuación incluidos en el Código Ético y normas de conducta, y tanto los empleados del Grupo CaixaBank como los miembros de sus Órganos de Gobierno deben asumir su cumplimiento como criterio principal y orientador de su actividad diaria. En virtud de ello, y como primera línea de defensa, las áreas cuya actividad está sujeta a riesgos de conducta y cumplimiento implantan y gestionan indicadores o controles de primer nivel que permiten detectar posibles focos de riesgo y actuar eficazmente para su mitigación.

Riesgo legal y regulatorio

El riesgo legal y regulatorio se entiende como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

Su gestión se realiza siguiendo determinados principios de actuación con el fin de asegurar que se cumplen los límites de apetito y tolerancia al riesgo definidos en el RAF del Grupo.

En ese sentido, en el Grupo se realizan actuaciones para la adecuada implementación de normas, así como para el seguimiento y monitorización constante de cambios regulatorios en defensa de una mayor seguridad jurídica y de intereses legítimos, principalmente los descritos en la Nota 3.1 en relación con el entorno regulatorio. En cuanto a esto segundo, las actuaciones se coordinan en el Comité de Regulación, órgano responsable de definir el posicionamiento estratégico del Grupo en cuestiones

relacionadas con la regulación financiera, impulsar la representación de los intereses de la Entidad y coordinar la evaluación regular de las iniciativas y propuestas normativas que puedan afectar al Grupo.

En el mismo sentido, se coordina un conjunto de comités (Comité de Transparencia, Comité de Privacidad), cuyo objeto es el seguimiento, en cada iniciativa del banco, de su adecuación con las normas de protección del consumidor y de su privacidad.

Para asegurar la correcta interpretación de las normas, además de una labor de estudio de la jurisprudencia, y decisiones de las autoridades competentes, a fin de ajustar su actuación a dichos criterios, adicionalmente, se consulta cuando es necesario a las autoridades administrativas competentes.

En relación con las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, así como el flujo sostenido de litigiosidad existente, el Grupo dispone de políticas, criterios, procedimientos de análisis y monitorización de dichas reclamaciones y procesos judiciales. Estos le permiten un mejor autoconocimiento de la actividades desarrolladas por el Grupo, la identificación y establecimiento de mejoras constantes en contratos y procesos, la implementación de medidas de divulgación normativa y el restablecimiento temprano de los derechos de los clientes, ante eventuales incidencias, mediante acuerdos y el establecimiento de las coberturas contables que procedan, en forma de provisiones, para cubrir los hipotéticos perjuicios patrimoniales siempre que se considere probable su ocurrencia.

Riesgo tecnológico

También en el marco del riesgo operacional regulatorio, el riesgo tecnológico en el Catálogo Corporativo de Riesgos se define como el riesgo de pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos. El riesgo se desglosa en 5 categorías que afectan a las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación): i) disponibilidad; ii) seguridad de la información; iii) operación y gestión del cambio; iv) integridad de datos; y v) gobierno y estrategia.

Su medición actual se incorpora en un indicador RAF de seguimiento recurrente, calculado a partir de indicadores y controles individuales vinculados a los diferentes ámbitos que conforman el riesgo tecnológico. Se efectúan revisiones periódicas por muestreo que permiten comprobar la bondad tanto de la información como de la metodología de creación de los indicadores revisados.

Los marcos de gobierno interno asociados a los diferentes ámbitos del riesgo tecnológico han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio y están alineados con las Guías publicadas por los diferentes supervisores:

- Gobierno TI, diseñado y desarrollado según la norma ISO 38500.
- Seguridad de la Información, diseñado y desarrollado según la norma ISO 27002 y la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información sobre la base de la norma ISO 27001.
- Contingencia Tecnológica, diseñado y desarrollado según la norma ISO 27031.
- Gobierno de la información y calidad del dato, diseñado y desarrollado atendiendo a la norma BCBS 239.

Con los diferentes marcos de gobierno y sistemas de gestión CaixaBank se pretende garantizar:

- El cumplimiento de las recomendaciones de los reguladores: Banco de España, Banco Central Europeo, etc.
- La máxima seguridad en las operaciones, tanto en los procesos habituales como en situaciones extraordinarias.

Y demuestra también a sus clientes, inversores y otros grupos de interés:

- Su compromiso con el gobierno de las tecnologías de la información, seguridad y continuidad de negocio.
- La implantación de sistemas de gestión según los estándares internacionales más reconocidos.
- La existencia de diferentes procesos cíclicos basados en la mejora continua.

Asimismo, CaixaBank ha sido designada operador crítico de infraestructuras en virtud de lo dispuesto en la Ley 8/2011 y se encuentra bajo la supervisión del Centro Nacional para la Protección de las Infraestructuras Críticas, dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Por otra parte, CaixaBank mantiene un plan de emergencia general y diversas normativas internas sobre medidas de seguridad, entre las que destacan como aspectos prioritarios: i) la estrategia de ciberseguridad; ii) la lucha contra el fraude a clientes e interno; iii) la protección de la información; iv) la divulgación y gobierno de la seguridad; y v) la seguridad en proveedores.

La segunda línea de defensa de CaixaBank ha desarrollado un marco de control para este riesgo, basado en estándares internacionales, con el que se evalúa la eficacia del entorno de control y se mide el nivel de riesgo residual, estableciendo planes de mitigación en caso necesario.

Riesgo de fiabilidad de la información

El riesgo de fiabilidad de la información se define en el Catálogo Corporativo de Riesgos como deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

El Grupo cuenta con políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración de CaixaBank que establecen el marco de control y gestión del riesgo, entre las que destacan:

- La Política corporativa de gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera, que tiene como objetivo establecer y definir:
  - Respecto al riesgo de fiabilidad de la información financiera:
    - un marco de referencia que permita la gestión del riesgo en relación con la información que se ha de divulgar tanto individual como consolidada que se genera desde CaixaBank, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación;
    - el perímetro de la información financiera que se ha de cubrir;
    - el marco de gobierno que se ha de seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación;
    - los criterios relacionados con el control y verificación de la información que se ha de divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) que permita mitigar este riesgo.
  - En relación con el riesgo de fiabilidad de la información no financiera:
    - la gobernanza y el proceso de revisión establecido en relación con el Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión,
- Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato, que regula el gobierno del dato y de presentación de informes.

La gestión de este riesgo comprende, principalmente, la evaluación de que la información del Grupo cumple con los siguientes principios:

- **Existencia y ocurrencia**: las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado.
- **Integridad**: la información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que el Grupo es parte afectada.
- **Valoración**: las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.
- **Presentación, desglose, y comparabilidad**: las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera y no financiera de acuerdo con la normativa aplicable.
- **Derechos y obligaciones**: la información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.

Riesgo de modelo

En el Catálogo Corporativo de Riesgos se define el riesgo de modelo como las posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en su construcción, aplicación o utilización.

De forma particular, los subriesgos identificados bajo el riesgo de modelo que son objeto de gestión y control son:

- Riesgo de calidad: potencial impacto negativo debido a modelos poco predictivos, bien por defectos en construcción o por no haberse actualizado con el paso del tiempo.
- Riesgo de gobierno: potencial impacto negativo por un gobierno inadecuado del riesgo de modelo (por ejemplo, modelos sin formalizar en comités, modelos relevantes sin opinión de segunda línea de defensa o modelos no inventariados correctamente).
- Riesgo de entorno de control: potencial impacto negativo por debilidades en el entorno de control de los modelos, (por ejemplo, modelos con recomendaciones vencidas o planes de mitigación incumplidos).

La estrategia general de riesgo de modelo se fundamenta en los siguientes pilares:

- Identificación del riesgo de modelo, utilizando el Inventario Corporativo de Modelos como elemento clave para fijar el perímetro de los modelos dentro del alcance. Para poder gestionar el riesgo de modelo es necesario identificar los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace en el Grupo. Es necesario contar con un registro único de modelos, que unifique el concepto de modelo y defina una taxonomía homogénea que recoja, entre otros atributos, su relevancia y valoración.
- Gobierno de modelos, en el que se abordan aspectos clave como:
  - La identificación de las fases más relevantes dentro del ciclo de vida de un modelo, la definición de roles y estándares mínimos para el ejercicio de estas actividades.
  - El concepto de gestión sobre la base del *tiering*, es decir, el modo en el que puede modularse el marco de control de los modelos en función de la relevancia del modelo en términos generales. Este atributo condicionará el entorno de control del modelo como el tipo y la frecuencia de la validación, el tipo y la frecuencia del seguimiento, el órgano que tiene que aprobar su uso, así como el nivel de supervisión interna o el nivel de involucración de la alta dirección.
  - El gobierno y gestión de los cambios en los modelos desde una perspectiva transversal, ofreciendo a los distintos propietarios de modelos la necesaria flexibilidad y agilidad para cambiar los modelos afectados siguiendo el gobierno más adecuado en cada caso.
  - La definición de estándares de Validación Interna que garanticen la adecuada aplicación de controles para la valoración de modelos por una unidad independiente.
- La monitorización, a partir de un marco de control con un enfoque anticipativo del riesgo de modelo que permita mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos en el RAF del Grupo, a través del cálculo periódico de métricas de apetito y otros indicadores específicos de riesgo de modelo.

Como hitos principales, en 2021 se ha desarrollado el marco para la gestión y control del riesgo de modelo, con la implicación de las áreas relacionadas (desarrolladores y unidades de validación). Asimismo, se ha implementado el marco de reporting, que permite dar a conocer los modelos más relevantes, así como aquellos aspectos significativos de la gestión del riesgo. Por último, se ha continuado con el despliegue progresivo de la función en las filiales significativas.

En 2022 se prevé seguir consolidando el desarrollo de la función, haciendo hincapié en la implantación efectiva del marco de gobierno para modelos no regulatorios, la evolución del marco de seguimiento del riesgo de modelo, el desarrollo de arquitecturas para la gestión eficiente del riesgo y el avance en el despliegue corporativo de la función.

Otros riesgos operacionales

En el Catálogo Corporativo de Riesgos, se define como las pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, continuidad operativa o el fraude externo.

El conjunto de otros riesgos operacionales tiene como responsables de su gestión diaria a todas las áreas y empresas del Grupo dentro de sus respectivos ámbitos. Esto implica identificar, evaluar, gestionar, controlar e informar sobre los riesgos operacionales de su actividad, colaborando con la Dirección de Control de Riesgos No Financieros de CaixaBank en la implementación del modelo de gestión en todo el Grupo.

La segunda línea de defensa de CaixaBank ha desarrollado marcos de control para los riesgos de externalización y de fraude externo, análogos al utilizado en riesgo tecnológico, para evaluar la eficacia del entorno de control y medir el nivel de riesgo residual, estableciendo planes de mitigación en caso necesario. Estos informes son presentados en órganos de gestión y de gobierno, según establecido.

3.5.2. Riesgo reputacional

El riesgo reputacional se define como el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por el deterioro de la confianza en el Grupo por parte de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas por la Entidad, a su Alta Dirección, a sus Órganos de Gobierno o por la quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

Algunos ámbitos de riesgo identificados por el Grupo en los que se podría deteriorar dicha confianza son, entre otros, un inadecuado diseño y comercialización de productos, sistemas de seguridad de la información ineficientes, o la necesidad de impulsar aspectos ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo) en el negocio, incluyendo el cambio climático, el desarrollo del talento, la conciliación, la diversidad y la salud laboral.

El seguimiento del riesgo se realiza a través de indicadores seleccionados de reputación, tanto internos como externos, provenientes de las distintas fuentes de análisis de la percepción y expectativas de los *stakeholders*. Los indicadores de medición se ponderan en función de su importancia estratégica y se agrupan en un cuadro de mandos de reputación que permite obtener un Índice Global de Reputación (IGR). Dicha métrica permite hacer seguimiento trimestral sectorial y temporal del posicionamiento, así como fijar los rangos y métricas tolerados dentro del RAF.

El Grupo cuenta, desde este año, con una política específica para la gestión del riesgo reputacional basada en el modelo de tres líneas de defensa de la entidad, y que define y amplía los principios que regulan la gestión y el control de este riesgo en el Grupo. En ella, se contemplan el marco normativo, los principios generales y la estrategia que rigen la gestión del riesgo reputacional, el marco de gobierno, el marco de control y sus funciones, así como el marco de reporting e información de este riesgo. En su alcance, se encuentran todas las sociedades del Grupo.

En concreto, la estrategia de control y gestión del riesgo reputacional del Grupo contempla:

- La identificación y evaluación periódica de los riesgos reputacionales, para lo cual se dispone de una taxonomía concreta y unos procesos periódicos de evaluación y análisis de tales riesgos (Risk Assessment semestral, análisis periódico de las percepciones, identificación de hitos de crisis, estudios y *benchmarks* de mercado).
- Políticas y procedimientos de gestión y prevención entre los que se incluyen, además de la creación de la política mencionada, el desarrollo de la cultura de riesgo reputacional en todas las sociedades del Grupo y los procedimientos internos para la gestión de crisis reputacionales con protocolos de detección, escalas de severidad, y las acciones para mitigar o eliminar los potenciales efectos negativos.
- La prevención del riesgo y el impulso de la reputación a través de la gestión de los canales de comunicación y diálogo con los *stakeholders*, el análisis de las operaciones de negocio desde esta perspectiva, y el desarrollo de iniciativas de comunicación que refuerzan la notoriedad y el reconocimiento de los valores corporativos entre los grupos de interés.
- El seguimiento y control del riesgo a través de indicadores tanto internos como externos, como las métricas de reputación del RAF, la revisión del marco de control, el cumplimiento de normas, y el desarrollo de sistemas periódicos de control y medición de la reputación.
- Por último, el reporting periódico a los Órganos de Gobierno, a la Alta Dirección de la entidad, así como a los supervisores, para la toma de decisiones informada en este ámbito.

4. Gestión de la solvencia

En el siguiente cuadro se detallan los recursos propios computables del Grupo:

RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Patrimonio neto contable	**35.425**		**25.278**		**25.151**	
Fondos Propios Contables	37.013		27.118		26.247	
Capital	8.061		5.981		5.981	
Resultado	5.226		1.381		1.705	
Reservas y otros	23.726		19.756		18.561	
Intereses minoritarios y OCI	(1.588)		(1.840)		(1.096)	
Resto de instrumentos de CET1	**(601)**		**268**		**(1.037)**	
Ajuste computabilidad intereses minoritarios y OCI	63		(107)		6	
Otros ajustes (1)	(664)		375		(1.043)	
Instrumentos CET1	**34.824**		**25.546**		**24.114**	
Deducciones CET1	**(6.487)**		**(5.892)**		**(6.327)**	
Activos intangibles	(3.856)		(3.873)		(4.232)	
Activos por impuestos diferidos	(2.074)		(1.789)		(1.875)	
Resto de deducciones de CET1	(557)		(230)		(220)	
CET1	28.337	13,1%	19.654	13,6%	17.787	12,0%
Instrumentos AT1	4.984		2.984		2.236	
Deducciones AT1						
TIER1	33.322	15,5%	22.638	15,7%	20.023	13,5%
Instrumentos T2	5.192		3.407		3.224	
Deducciones T2						
TIER 2	5.192	2,4%	3.407	2,4%	3.224	2,2%
CAPITAL TOTAL	**38.514**	**17,9%**	**26.045**	**18,1%**	**23.247**	**15,7%**
Otros instrumentos subordinados computables MREL	10.628		6.664		5.680	
MREL SUBORDINADO	**49.142**	**22,8%**	**32.709**	**22,7%**	**28.927**	**19,6%**
Otros instrumentos computables MREL	7.382		5.111		3.362	
MREL (2)	**56.524**	**26,2%**	**37.820**	**26,3%**	**32.289**	**21,8%**
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO (APRs)	**215.500**		**144.073**		**147.880**	
Ratios de CaixaBank individual:						
CET1		13,9%		15,1%		13,8%
TIER1		16,4%		17,4%		15,4%
Capital Total		19,0%		20,0%		17,8%
APRs	200.604		132.806		135.725	

(1) Incluye, principalmente, previsión de dividendos y ajuste transitorio NIIF 9.
(2) En diciembre 2021 se incluye la emisión de 1.000 millones de euros de Senior Preferred realizada en enero 2022. Sin considerar esta emisión la ratio se situaría en 25,8 %. En relación con el requerimiento MREL, la nueva directiva de resolución y recuperación (BRRD2) establece que a partir del 1 de enero de 2024, CaixaBank a nivel consolidado deberá cumplir con un requerimiento MREL total de 22,95 % de los APRs (16,26% con instrumentos subordinados) y 6,09 % sobre exposición del Leverage (LRE). A diciembre 2021, la ratio MREL total sobre LRE alcanza el 9%.

En el siguiente cuadro se resumen los requerimientos mínimos de los recursos propios computables:

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
Requerimientos mínimos BIS III						
CET1 (*)	17.639	8,19%	11.670	8,10%	12.983	8,78%
Tier1	21.538	9,99%	14.236	9,88%	15.201	10,28%
Capital Total	26.737	12,41%	17.658	12,26%	18.159	12,28%

(*) Para 2022, se incrementan los requerimientos al 8,31% para CET1, 10,12% para Tier1 y 12,53% para Capital Total. El colchón anticíclico es de actualización trimestral.

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de la ratio de apalancamiento:

RATIO DE APALANCAMIENTO
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Exposición	631.351	403.659	341.681
Ratio de apalancamiento (Tier 1/Exposición)	5,3%	5,6%	5,9%

Se detallan a continuación los movimientos de los recursos propios computables:

MOVIMIENTOS DE LOS RECURSOS PROPIOS COMPUTABLES
(Millones de euros)

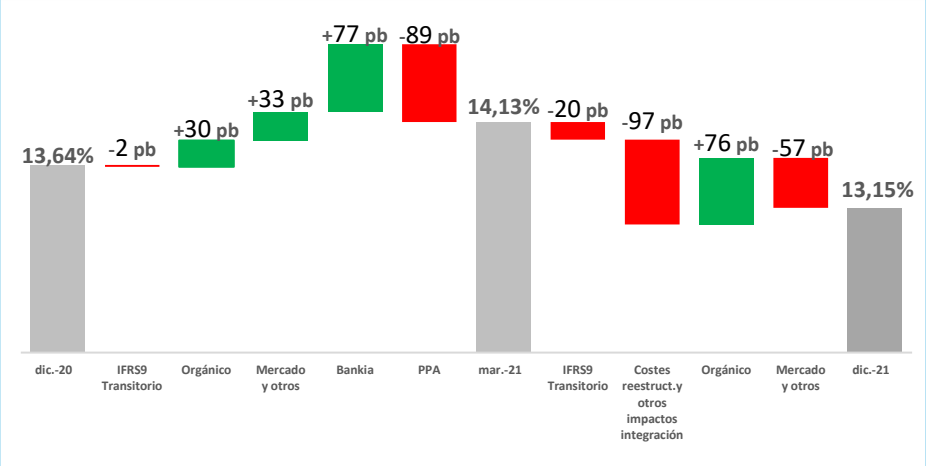
	31-12-2021		31-12-2020	
	IMPORTE	EN %	IMPORTE	EN %
CET1 AL INICIO DEL EJERCICIO	19.654	13,6%	17.787	12,0%
Movimientos de instrumentos CET1	**9.279**		1.432	
Capital	2.079			
Beneficio	5.226		1.381	
Dividendo previsto	(1.179)		(216)	
Reservas	2.807		386	
Ajustes de valoración y otros [1]	346		(119)	
Movimientos de deducciones CET1	**(596)**		**435**	
Activos inmateriales	17		359	
Activos fiscales diferidos	(285)		85	
Resto de deducciones CET1	(328)		(9)	
CET1 AL FINAL DEL EJERCICIO	**28.337**	**13,1%**	**19.654**	**13,6%**
TIER1 ADICIONAL AL INICIO DEL EJERCICIO	2.984	2,1%	2.236	1,5%
Movimientos de instrumentos AT1 [2]	**2.000**		**748**	
TIER1 ADICIONAL AL FINAL DEL EJERCICIO	**4.984**	**2,3%**	**2.984**	**2,1%**
TIER 2 AL INICIO DEL EJERCICIO	3.407	2,4%	3.224	2,2%
Movimientos en instrumentos Tier 2	**1.785**		**183**	
Emisiones de subordinadas [3]	2.675		0	
Amortización emisiones	(1.175)		0	
Resto	285		(71)	
Movimiento de deducciones Tier 2	**0**			
TIER 2 AL FINAL DEL EJERCICIO	**5.192**	**2,4%**	**3.407**	**2,4%**

(1) Incluye ajuste transitorio NIIF 9

(2) En 2021 se incluyen las emisiones procedentes de Bankia por 1.250 millones de euros, además se ha realizado una nueva emisión de 750 millones de euros de instrumentos de Tier 1 adicional.

(3)En 2021 se incluyen las emisiones procedentes de Bankia por un nominal de 1.675 millones de euros, además se ha realizado una nueva emisión de 1.000 millones de euros de instrumentos de Tier 2.

A continuación, se presenta un detalle causal de los principales aspectos del ejercicio que han influido en la ratio CET1:



Evolución CET1

En la evolución anual destacan, como extraordinarios, los impactos por la incorporación de Bankia (+77 puntos básicos por la integración; -89 puntos básicos por el efecto de la PPA y -97 puntos básicos por los costes de reestructuración, los impactos de la venta de los negocios de tarjetas procedentes de Bankia y la recompra de Bankia Vida).

La evolución orgánica del año ha sido de +106 puntos básicos y -24 puntos básicos por la evolución del mercado y otros (incluye los impactos regulatorios registrados en el segundo trimestre y la venta de la participación en Erste en el cuarto trimestre). El impacto por faseado de la normativa IFRS9 ha sido de -22 puntos básicos.

A continuación, se incluye información sobre los requerimientos de capital según el método de cálculo del riesgo:

DETALLE DE ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO Y POR MÉTODO
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	IMPORTE	%	IMPORTE	%	IMPORTE	%
Riesgo de crédito *	172.645	80,1%	111.827	77,6%	113.947	77,1%
Método estándar	83.556	38,8%	63.832	44,3%	62.069	42,0%
Método IRB	89.089	41,3%	47.995	33,3%	51.878	35,1%
Riesgo de las participaciones	22.729	10,5%	16.729	11,6%	18.309	12,4%
Método PD/LGD	4.837	2,2%	4.056	2,8%	5.915	4,0%
Método simple	17.892	8,3%	12.673	8,8%	12.394	8,4%
Riesgo de mercado	1.755	0,8%	2.267	1,6%	2.224	1,5%
Método estándar	568	0,3%	1.158	0,8%	1.232	0,8%
Modelos internos (IMM)	1.187	0,6%	1.109	0,8%	992	0,7%
Riesgo operacional	18.371	8,5%	13.250	9,2%	13.400	9,1%
Método estándar	18.371	8,5%	13.250	9,2%	13.400	9,1%
TOTAL	**215.500**	**99,9%**	**144.073**	**100,0%**	**147.880**	**100,0%**

(*) Incluye ajustes de valoración de crédito (CVA), activos fiscales (DTAs) y titulizaciones.

5. Distribución de resultados

La distribución del beneficio de CaixaBank, SA del ejercicio 2021, que el Consejo de Administración, con la información disponible a la fecha de formulación de estas cuentas anuales, acuerda proponer a la Junta General de Accionistas para su aprobación, se presenta a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE RESULTADOS DE CAIXABANK, SA

(Millones de euros)

	2021
Base de reparto	
Pérdidas y ganancias	4.215
Distribución:	
A Dividendo (1)	1.179
A reservas (2)	3.036
A reserva legal (3)	0
A reserva voluntaria (2) (4)	3.036
BENEFICIO NETO DEL EJERCICIO	**4.215**

(1) Importe estimado correspondiente al pago de un dividendo de 0,1463 euros por acción, a abonar en efectivo. Este importe equivale al 50% del beneficio neto consolidado ajustado por los impactos extraordinarios relacionados con la fusión con Bankia, S.A., en línea con la política de dividendos actualmente vigente. El importe de 1.179 millones de euros se reducirá en función del número de acciones en autocartera que CaixaBank tenga en el momento del pago del dividendo, dado que, conforme exige la Ley de Sociedades de Capital, las acciones propias no podrán percibir dividendo.

(2) Importe estimado que se destina a la reserva voluntaria. Este importe se incrementará en la misma cuantía en que se reduzca el importe destinado al pago del dividendo (ver nota (1) anterior).

(3) No es necesario destinar parte del beneficio del ejercicio 2021 a reserva legal dado que en este momento esta alcanza ya el 20% de la cifra del capital social (artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital).

(4) La remuneración de los instrumentos de capital AT1 correspondiente al ejercicio 2021, que asciende a un total de 244 millones de euros, se entenderá abonada con cargo a este importe de reservas voluntarias.

6. Retribución al accionista y beneficios por acción

6.1. Retribución al accionista

Tras el anuncio del Banco Central Europeo el pasado 23 de julio de 2021 de no extender su recomendación sobre reparto de dividendos más allá de septiembre de 2021, el Consejo de Administración aprobó el 29 de julio de 2021 la Política de Dividendos para el ejercicio 2021, estableciendo una distribución de dividendo en efectivo del 50 % del beneficio neto consolidado ajustado por los impactos extraordinarios relacionados con la fusión con Bankia, pagadero en un único pago en el ejercicio 2022.

El Consejo de Administración del 27 de enero de 2022 ha acordado proponer a la próxima Junta General de Accionistas, la distribución de un dividendo en efectivo de 0,1463 euros brutos por acción, con cargo a los beneficios del ejercicio 2021, a abonar durante el segundo trimestre del 2022. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2021 será de 1.179 millones de euros, equivalente al 50 % sobre el resultado consolidado ajustado por los impactos extraordinarios de la fusión con Bankia.

Asimismo, el Consejo ha aprobado la Política de Dividendos para el ejercicio 2022, consistente en una distribución en efectivo del 50 - 60 % del beneficio neto consolidado, pagadero en un único pago durante 2023, y sujeto a la aprobación final de la Junta General de Accionistas.

Adicionalmente, el Consejo ha manifestado la intención de CaixaBank, sujeta a la aprobación regulatoria apropiada, de implementar un programa de recompra de acciones (*share buy-back*) en el mercado durante el año fiscal 2022, con el fin de acercar la ratio de CET1 al objetivo interno.

Los dividendos distribuidos en los últimos ejercicios han sido los siguientes:

DIVIDENDOS PAGADOS
(Millones de euros)

	EUROS POR ACCIÓN	IMPORTE PAGADO EN EFECTIVO	FECHA DE ANUNCIO	FECHA DE PAGO
2021				
Dividendo 2020	0,0268	216	29-01-2021	24-05-2021
2020				
Dividendo 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020
2019				
Dividendo complementario 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019

6.2. Beneficio por acción

A continuación, se presenta el cálculo del beneficio básico y diluido por acción del Grupo, correspondiente:

CÁLCULO DEL BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Numerador	4.982	1.238	1.572
Resultado atribuido a la entidad dominante	5.226	1.381	1.705
Menos: Importe cupón participaciones preferentes (AT1)	(244)	(143)	(133)
Denominador (miles de acciones)	7.575	5.977	5.978
Número medio de acciones en circulación (1)	7.575	5.977	5.978
Número ajustado de acciones (beneficio básico por acción)	7.575	5.977	5.978
Beneficio básico por acción (en euros) (2)	0,66	0,21	0,26
Beneficio diluido por acción (en euros) (3)	0,66	0,21	0,26

(1) Número de acciones en circulación al inicio del ejercicio, excluido el número medio de acciones propias mantenidas en autocartera a lo largo del periodo. Se han contemplado los ajustes retroactivos de la NIC 33.
(2) Si se hubiese considerado el resultado individual de CaixaBank de los ejercicios 2021, 2020 Y 2019, el beneficio básico sería de 0,53, 0,09 y 0,32 euros por acción, respectivamente.
(3) Las participaciones preferentes no tienen impacto en el cálculo del beneficio diluido por acción al ser remota su convertibilidad. Adicionalmente, los instrumentos de patrimonio neto asociados a componentes retributivos no son significativos.

7. Combinaciones de negocios, adquisición y venta de participaciones en el capital de entidades dependientes

Combinaciones de negocios – 2021

Fusión con Bankia, SA

Con fecha 17 de septiembre de 2020, los Consejos de Administración de CaixaBank y Bankia suscribieron un Proyecto Común de Fusión mediante la fusión por absorción de Bankia (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente).

El Proyecto Común de Fusión fue depositado en el Registro Mercantil de Valencia y aprobado en las Juntas generales de accionistas de CaixaBank y de Bankia, que tuvieron lugar a principios de diciembre de 2020, incluyendo las siguientes cuestiones:

- La Fusión se articula mediante la absorción de Bankia por CaixaBank, con extinción, vía disolución sin liquidación, de Bankia y transmisión en bloque de todo su patrimonio a CaixaBank, que adquiere, por sucesión universal, los derechos y obligaciones de Bankia.
- El tipo de canje de la Fusión es de 0,6845 acciones de CaixaBank, de un euro de valor nominal cada una, por cada acción de Bankia, de un euro de valor nominal cada una (en adelante, la "Ecuación de canje").
- CaixaBank atiende la Ecuación de Canje con acciones de nueva emisión.

La fecha de toma de control efectiva se situó el 23 de marzo de 2021, una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas.

Ampliación de capital

Considerando el capital social de Bankia a la fecha de la operación, constituido por 3.069.522.105 acciones (3.037.558.805 acciones netas de acciones en autocartera), y la Ecuación de canje, tales acciones se canjearon por 2.079.209.002 acciones de CaixaBank.

Tomando la cotización de CaixaBank al cierre de la fecha anteriormente señalada[14], el valor total de la ampliación de capital, y en consecuencia el coste de adquisición de la combinación de negocios, ha ascendido a 5.314 millones de euros, de los que 2.079 millones de euros correspondientes al valor nominal de las nuevas acciones emitidas de CaixaBank, de (1) euro de valor nominal cada una de ellas, y 3.235 millones de euros de incremento de prima de emisión relativo a la diferencia entre el importe efectivo de la ampliación de capital (coste de la combinación de negocios) y el valor nominal de las nuevas acciones emitidas (véase Nota 24).

Contabilización provisional de la combinación de negocios

Esta memoria anual incluye el registro provisional de esta combinación de negocios. A efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia para el registro el día 31 de marzo de 2021. El efecto en el patrimonio neto y resultados de considerar la mencionada fecha de referencia respecto a la fecha de toma de control efectiva no es significativo.

El valor contable y razonable de los activos y pasivos del Grupo Bankia a 31 de marzo de 2021 es el siguiente:

[14] 2,556 euros por acción.

AJUSTES DE VALOR RAZONABLE SOBRE LOS ACTIVOS Y PASIVOS DE LA ENTIDAD ADQUIRIDA

(Millones de euros)

	VALOR CONTABLE	AJUSTES A VALOR RAZONABLE	OTROS AJUSTES*	VALOR RAZONABLE
ACTIVO				
Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista	12.091			12.091
Activos financieros mantenidos para negociar	5.992	(23)		5.969
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	11		3	14
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	8.479	283	1.040	9.802
Activos financieros a coste amortizado	160.779	(353)	(966)	159.460
Valores representativos de deuda	37.357	614	(966)	37.005
Préstamos y anticipos	123.422	(967)		122.455
Derivados - contabilidad de coberturas	2.142	2	(1.192)	952
Inversiones en negocios conjuntos y asociadas	446	193	9	648
Activos afectos al negocio asegurador				
Activos tangibles	2.436	(201)		2.235
Activos intangibles	516	38		554
Activos por impuestos	10.516	(1.030)		9.486
Activos por impuestos corrientes	106			106
Activos por impuestos diferidos	10.410	(1.030)		9.380
Otros activos	1.054			1.054
Contratos de seguros vinculados a pensiones	624			624
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	1.733	(66)	(98)	1.569
TOTAL ACTIVO	**206.195**	**(1.157)**	**(1.204)**	**203.834**
PASIVO				
Pasivos financieros mantenidos para negociar	5.986		(380)	5.606
Pasivos financieros a coste amortizado	184.686	1.178	(727)	185.137
Derivados - contabilidad de coberturas	147			147
Provisiones	1.253	531	63	1.847
Pensiones y otras obligaciones de prestaciones definidas post-empleo	626			626
Otras retribuciones a los empleados a largo plazo		23	82	105
Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes	190	258	63	511
Compromisos y garantías concedidos	278	65		343
Restantes provisiones	159	185	(82)	262
Pasivos por impuestos	423	661		1.084
Otros pasivos	612	(53)	(160)	399
TOTAL PASIVO	**193.107**	**2.317**	**(1.204)**	**194.220**
TOTAL PATRIMONIO NETO	**13.088**	**(3.474)**		**9.614**
Contraprestación entregada				**5.314**
Diferencia negativa de consolidación				**4.300**

(*) Incluye, principalmente, la adaptación de las carteras al modelo de negocio del Grupo CaixaBank y el netting de derivados de cobertura con cámaras (NIIF 3.15).

En el proceso de asignación del precio pagado (PPA – Purchase Price Allocation), se han valorado los siguientes activos, pasivos y pasivos contingentes de la entidad adquirida:

- Se ha ajustado el valor de la cartera crediticia clasificada en «Activos financieros a coste amortizado» para recoger el valor razonable de la misma en base a lo establecido por la NIIF 3 – Combinaciones de negocio, tanto en relación a las carteras de acreditados de seguimiento colectivo como las de seguimiento individualizado, en comparación con las provisiones constituidas por Bankia a 31 de marzo de 2021, registradas en base a la Norma Internacional de Información Financiera 9 - Instrumentos financieros. Este ajuste incluye el efecto de ajustar la pérdida esperada *lifetime*. De acuerdo con el párrafo B64 de la NIIF 3, se desglosan a continuación los valores contractuales brutos de los préstamos y anticipos a la clientela y los ajustes provisionales realizados en el marco del proceso de asignación del precio pagado:

VALORES CONTRACTUALES Y AJUSTES PROVISIONALES DE LOS PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS
(Millones de euros)

	31-03-2021					
	IMPORTE BRUTO	AJUSTES VALORACIÓN	PROVISIONES	SALDO NETO	AJUSTES REALIZADOS EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DEL PRECIO PAGADO	VALOR RAZONABLE
Préstamos y anticipos	**125.683**	**170**	**(2.431)**	**123.422**	**(967)**	**122.455**
Bancos centrales	1			1		1
Entidades de crédito	3.744	1	(2)	3.743		3.743
Clientela	121.938	169	(2.429)	119.678	(967)	118.711

- El valor razonable de la cartera de activos inmobiliarios se ha obtenido teniendo en cuenta las tasaciones disponibles y otros parámetros.
- Para la estimación de los valores razonables de la cartera de participaciones no cotizadas, se han utilizado diversos métodos generalmente aceptados, principalmente descuento de flujos y dividendos.
- Para los instrumentos de renta fija, en función de la tipología de activo, se ha recurrido a precios de mercado o se ha realizado valoraciones por descuento de flujos de caja utilizando inputs de mercado.
- Para la estimación del valor de los activos intangibles que cumplen con los criterios de separabilidad o bien de legalidad contractual, tal y como se establece en la NIC 38, se ha determinado el valor razonable consistente en los flujos descontados de margen aportado durante la vida útil estimada de la relación de negocio/contractual. Sobre esta base se han reconocido activos intangibles cuya naturaleza se corresponde principalmente con las relaciones contractuales de clientes de gestión de activos. Asimismo, se han desreconocido los activos intangibles por fondo de comercio originados en combinaciones de negocio previas y aquellos a los que no se les ha asignado ningún valor de mercado.
- Para las emisiones de deuda colocadas en el mercado mayorista, se han estimado sus valores razonables, teniendo en cuenta, en su caso, la autocartera mantenida.
- Asimismo, se han registrado pasivos y pasivos contingentes por la estimación de la salida esperada de flujos que se puede producir en un futuro incierto. Entre estos ajustes se incluye el registro de la estimación de importe a desembolsar para afrontar los riesgos legales y fiscales, así como costes indemnizatorios de ruptura de acuerdos.
- En el marco de la combinación de negocios y fusión con Bankia y, atendiendo al alineamiento de criterios y juicios de los Administradores, así como a la afectación de las circunstancias económicas actuales a los mismos y atendiendo también al *statement* de ESMA de 2019[15] se ha estimado razonable no registrar bases imponibles negativas por un importe de 2.023 millones de euros (véase Nota 25).
- Para todos aquellos ajustes al valor razonable identificados en el PPA que han generado diferencias temporales entre el coste contable y el coste fiscal, se ha registrado el correspondiente activo o pasivo por impuestos diferido

El Grupo ha registrado un resultado positivo equivalente a la diferencia negativa de consolidación por 4.300 millones de euros en el epígrafe «Fondo de comercio negativo reconocido en resultados» de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta (antes y después de impuestos).

En relación con el reconocimiento del fondo de comercio negativo, y previo a su registro, tomando en consideración la "Guía sobre el enfoque supervisor de la consolidación en el sector bancario" de 12 de enero de 2021 del BCE, el Grupo ha revaluado con la colaboración de un experto independiente la integridad de los valores y la razonabilidad de las metodologías y parámetros adoptados en la determinación del valor razonable de los activos y pasivos de Bankia.

El beneficio neto atribuido al Grupo y el margen bruto de este negocio a 31 de diciembre de 2021, si la combinación de negocios se hubiera realizado el 1 de enero de 2021, incrementaría en 54 y 711 millones de euros, respectivamente. Los costes asociados directamente a la transacción no son relevantes, y han sido registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que se materializan.

[15] "Considerations on recognition of deferred tax assets arising from the carry-forward of unused tax losses" de julio 2019

La normativa contable establece el periodo de un año durante el cual la valoración de los activos y pasivos adquiridos no es definitiva, pudiéndose modificar, siempre que se obtenga nueva información sobre hechos y circunstancias existentes en la fecha de control.

Adquisición del 51% de Bankia Vida

Con fecha 29 de diciembre de 2021, tras la obtención de las autorizaciones regulatorias pertinentes, CaixaBank formalizó la compra al Grupo Mapfre del 51% en el capital social de Bankia Vida, SA de Seguros y Reaseguros (BV), alcanzando con ello la totalidad de su capital social y adquiriendo el Grupo el control sobre dicha sociedad.

El precio por esta operación, materializada en efectivo, ha ascendido a 324 millones de euros e incluye los costes de ruptura previstos según los acuerdos con Mapfre (10% del valor determinado por el experto independiente, equivalente a 29 millones de euros).

El precio de la compra del 51% de BV refleja el valor de 577 millones de euros determinado por el experto independiente elegido entre las partes por el total del capital social de BV (excluidos costes de ruptura).

Por su parte, Mapfre y CaixaBank han acordado someter a arbitraje si CaixaBank está obligada, conforme a los referidos acuerdos de banca-seguros, a abonar a Mapfre una cantidad adicional de 29 millones de euros, correspondientes a un 10% del valor del negocio de vida según determinado por el experto independiente.

En el marco de la reordenación del negocio asegurador del Grupo, CaixaBank venderá en el primer trimestre de 2022 el 100% del capital social de BV a VidaCaixa por el valor determinado por el experto independiente, el cual se desembolsará en efectivo.

Contabilización provisional de la combinación de negocios

Estas cuentas anuales incluyen el registro provisional de esta combinación de negocios. A efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia para el registro el día 31 de diciembre de 2021. El efecto en el patrimonio neto y resultados de considerar la mencionada fecha de referencia respecto a la fecha de toma de control efectiva no es significativo.

En el registro provisional de la combinación de negocios no se ha realizado ningún ajuste por la puesta a valor razonable de los activos y pasivos adquiridos. Como consecuencia de la adquisición se ha puesto de manifiesto una diferencia de primera consolidación de 404 millones de euros que, de manera preliminar[16] para el cierre del ejercicio 2021, se han asignado a «Activos intangible - Fondo de comercio».

El Grupo se encuentra en proceso de asignación del precio pagado (PPA), principalmente vinculado a la estimación del valor de las carteras de clientes que cumplen con los criterios de identificabilidad y separabilidad establecidos en la NIC 38 basado en la metodología establecida de *Market Consistent Embedded Value* (MCEV). De este ejercicio, se prevé una reasignación del fondo de comercio preliminar a «Activos intangibles – Otros activos intangibles» que se reconocerán, en su caso, de manera retroactiva a la fecha de la combinación de negocio y serán amortizables en base a la vida útil que se estime aplicable.

El beneficio neto atribuido al Grupo y el margen bruto de este negocio a 31 de diciembre de 2021, si la combinación de negocios se hubiera realizado el 1 de enero de 2021, incrementaría en 87 y 213 millones de euros, respectivamente. Los costes asociados directamente a la transacción no son relevantes, y han sido registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias del periodo en el que se materializan.

[16] La normativa contable establece el periodo de un año durante el cual la valoración de los activos y pasivos adquiridos no es definitiva, pudiéndose modificar, siempre que se obtenga nueva información sobre hechos y circunstancias existentes en la fecha de control.

8. Información por segmentos de negocio

La información por segmentos de negocio tiene como objetivo realizar la supervisión y gestión interna de la actividad y resultados del Grupo, y se construye en función de las diferentes líneas de negocio establecidas según la estructura y organización del Grupo. Para definir y segregar los segmentos se tienen en cuenta los riesgos inherentes y particularidades de gestión de cada uno, partiendo de la base de las unidades de negocio básicas, sobre las que se dispone de cifras contables y de gestión.

En su elaboración se aplican: i) los mismos principios de presentación utilizados en la información de gestión del Grupo y ii) los mismos principios y políticas contables utilizados en la elaboración de las cuentas anuales.

De esta manera, el Grupo queda configurado en los siguientes segmentos de negocio:

Negocio bancario y de seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, el negocio inmobiliario, la actividad del ALCO en relación con la gestión de liquidez y financiación al resto de negocios. Asimismo, se incluyen los negocios de seguros, gestión de activos y tarjetas adquiridos por Caixabank a BPI durante 2018.

La mayor parte de la actividad y resultados procedentes de Bankia se incluyen en el negocio bancario y seguros. Dado que, a efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia para el registro contable de la fusión el 31 de marzo de 2021, los estados financieros incorporaron los activos y pasivos de Bankia a tal fecha a su valor razonable. A partir del segundo trimestre de 2021, los resultados de Bankia generados se integran en las distintas líneas de la cuenta de resultados de los segmentos de negocio.

Adicionalmente, incluye las actividades corporativas de todo el Grupo, por lo que recogen los resultados extraordinarios asociados a la fusión, incluyendo la diferencia negativa de consolidación.

El negocio bancario y de seguros, se presenta de forma unificada en consistencia con la gestión comercial y de riesgos conjunta, al tratarse de un modelo de negocio integrado y dentro de un marco regulatorio que comparte objetivos de supervisión y contables similares. El Grupo comercializa los productos de seguros, complementariamente al resto de productos financieros, a través de su red comercial sobre la misma base de clientes, debido a que la mayor parte de los productos de seguros ofrecen alternativas de ahorro (vida ahorro y pensiones) a los productos bancarios (ahorro y fondos de inversión).

Participaciones: el negocio recoge los resultados, netos del coste de financiación, de las participaciones en Erste Group Bank (hasta su venta en noviembre de 2021), Telefónica, BFA, BCI y Coral Homes. Asimismo, incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en el ámbito de la diversificación sectorial incorporadas en las últimas adquisiciones del Grupo en España.

Se incorpora, a partir del 31 de marzo de 2021, la participación en Gramina Homes, procedente de Bankia, cuyos resultados se consolidan a partir del segundo trimestre de 2021 y desde el cuarto trimestre se dejan de atribuir resultados correspondientes a Erste Group Bank en el contexto de la venta de esta participada.

BPI: recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA y BCI).

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

La asignación de capital al negocio de Participaciones en 2020 y 2021 considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11,5 % como las deducciones aplicables y del 12 % en 2019.

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.

A continuación, se presentan los resultados del Grupo por segmentos de negocio:

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS DEL GRUPO CAIXABANK - SEGREGACION POR NEGOCIOS

(Millones de euros)

	NEGOCIO BANCARIO Y DE SEGUROS						PARTICIPACIONES			BPI		
	2021		2020		2019							
		*DEL QUE: SEGUROS**		*DEL QUE: SEGUROS*		*DEL QUE: SEGUROS*	2021	2020	2019	2021	2020	2019
MARGEN DE INTERESES	5.557	*325*	4.534	*342*	4.659	*316*	(35)	(78)	(124)	453	444	416
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación *	266	*209*	250	*220*	232	*192*	326	186	335	25	18	21
Comisiones netas	3.417	*(6)*	2.330	*(62)*	2.340	*(68)*				288	245	258
Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	193	*7*	250	*5*	239	*57*	17	(9)	35	11	(2)	24
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro y reaseguro	650	*653*	598	*598*	556	*556*						
Otros ingresos y gastos de explotación	(862)	*(2)*	(338)	*136*	(369)	*79*	(8)	(3)		(24)	(15)	(17)
MARGEN BRUTO	9.221	*1.186*	7.624	*1.239*	7.657	*1.132*	300	96	246	753	690	702
Gastos de administración	(6.979)	*(119)*	(3.657)	*(104)*	(4.803)	*(99)*	(4)	(4)	(4)	(371)	(378)	(397)
Amortización	(621)	*(30)*	(479)	*(23)*	(479)	*(22)*				(74)	(61)	(67)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN	1.621	*1.037*	3.488	*1.112*	2.375	*1.011*	296	92	242	308	251	238
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones	(1.238)		(2.123)		(811)					(77)	(40)	200
RESULTADO DE LA ACTIVIDAD DE EXPLOTACIÓN	383	*1.037*	1.365	*1.112*	1.564	*1.011*	296	92	242	231	211	438
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	4.360		216		(169)		51	(311)		(6)	28	2
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	4.743	*1.037*	1.581	*1.112*	1.395	*1.011*	347	(219)	242	225	239	440
Impuesto sobre beneficios	(40)	*(243)*	(179)	*(224)*	(332)	*(216)*	7	24	71	(55)	(65)	(108)
RESULTADO DESPUES DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS	4.703	*794*	1.402	*888*	1.063	*795*	354	(195)	313	170	174	332
Resultado atribuido a minoritarios y otros	1				3							
RESULTADO ATRIBUIDO AL GRUPO	**4.702**	***794***	**1.402**	***888***	**1.060**	***795***	**354**	**(195)**	**313**	**170**	**174**	**332**
Activos totales	636.825	*81.649*	410.689	*80.667*	355.416	*76.116*	2.078	3.267	4.554	41.133	37.564	31.444
Del que: posiciones en deuda soberana	*150.141*	*60.103*	*106.492*	*58.845*	*91.549*	*56.702*				*6.627*	*6.141*	*4.637*

(*) Adicionalmente al resultado de 794 millones de euros aportados por Vidacaixa en 2021, que incluye los resultados generados a partir del segundo trimestre de 2021 de Bankia Pensiones, se han incorporado al perímetro de la actividad aseguradora las participaciones procedentes de la fusión con Bankia: Bankia Vida (49%, ya que la adquisición del 51% en diciembre de 2021 no ha tenido un impacto significativo en la cuenta de resultados del Grupo), Bankia Mediación (100%), Segurbankia (100%) y Sa Nostra Vida (18,7%). Los resultados generados por estas participaciones se han registrado contablemente a partir del 1 de abril de 2021 y han ascendido a 38 millones de euros.

El negocio bancario y de seguros presenta un modelo de gestión integral Bancario-Asegurador. Dentro de un marco regulatorio que comparte objetivos de supervisión y contables similares, la gestión comercial y de riesgos se realiza de forma conjunta, al tratarse de un modelo de negocio integrado. Debido a este modelo de gestión integral Bancario-Asegurador, en la información sobre segregación por negocios se presentan los resultados del negocio Bancario-Asegurador como un único segmento.

A continuación, se presenta información sobre los ingresos por segmentos de negocio, área geográfica y distribución de ingresos ordinarios:

DISTRIBUCIÓN DE LOS INTERESES Y RENDIMIENTOS ASIMILADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA

(Millones de euros)

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Mercado nacional	5.151	3.932	4.104	7.309	6.211	6.540
Mercado internacional	80	69	48	583	553	515
Unión Europea	74	63	43	577	547	510
Zona euro	41	27	9	544	511	476
Zona no euro	33	36	34	33	36	34
Resto de países	6	6	5	6	6	5
TOTAL	**5.231**	**4.001**	**4.152**	**7.892**	**6.764**	**7.055**

DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS ORDINARIOS *

(Millones de euros)

	INGRESOS ORDINARIOS PROCEDENTES DE CLIENTES			INGRESOS ORDINARIOS ENTRE SEGMENTOS			TOTAL INGRESOS ORDINARIOS		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Negocio bancario y de seguros	**13.338**	**11.245**	**11.345**	**48**	**90**	**138**	**13.386**	**11.335**	**11.483**
España	13.077	11.039	11.170	48	90	138	13.125	11.129	11.308
Resto de países	261	206	175				261	206	175
Participaciones	**337**	**177**	**370**				**337**	**177**	**370**
España	85	62	106				85	62	106
Resto de países	252	115	264				252	115	264
BPI	**824**	**750**	**757**	**51**	**42**	**64**	**875**	**792**	**821**
Portugal/España	816	742	749	51	42	64	867	784	813
Resto de países	8	8	8				8	8	8
Ajustes y eliminaciones ordinarios entre segmentos				(99)	(132)	(202)	(99)	(132)	(202)
TOTAL	**14.499**	**12.172**	**12.472**	**0**	**0**	**0**	**14.499**	**12.172**	**12.472**

(*) Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo.

1. Ingresos por intereses
2. Ingresos por dividendos
3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación
4. Ingresos por comisiones
5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas
6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas
7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas
8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas
9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas
10. Otros ingresos de explotación
11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros

9. Retribuciones del «personal clave de la dirección»

9.1. Remuneraciones al Consejo de Administración

La Junta de Accionistas de CaixaBank celebrada el 14 de mayo de 2021 aprobó modificación de la política de remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020-2022, conforme al sistema de remuneración previsto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo, así como con lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital y en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

El artículo 34 de los Estatutos Sociales de CaixaBank establece que la retribución de los consejeros en su condición de tales consistirá en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General de Accionistas y se mantendrá vigente en tanto la Junta General no acuerde su modificación. Esta cifra máxima se destina a retribuir al conjunto de consejeros en su condición de tales, y se distribuye en la forma que estime más oportuna el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, tanto en lo que se refiere a la distribución entre los miembros, en especial al Presidente, que por el ejercicio de esta función tiene establecida una retribución fija adicional, y en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas Comisiones. Asimismo, conforme al acuerdo y sujeto a los límites establecidos por la Junta General de Accionistas, los administradores podrán ser retribuidos con la entrega de acciones de la Sociedad o de otra compañía cotizada del grupo al que pertenezca, de opciones sobre las mismas o de retribuciones referenciadas al valor de las acciones.

La remuneración de los consejeros no ejecutivos, los cuales mantienen una relación orgánica con CaixaBank, y en consecuencia no disponen de contratos celebrados con la sociedad por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero, consiste únicamente en componentes fijos.

La remuneración de los consejeros ejecutivos podrá consistir en una cantidad fija, una cantidad complementaria variable y también sistemas de incentivos, así como una parte asistencial que podrá incluir sistemas de previsión y seguros oportunos y, en su caso, la Seguridad Social. El Consejero Delegado, en caso de cese no debido al incumplimiento de sus funciones, podrá tener derecho a una indemnización.

Adicionalmente, ante la enorme dificultad práctica de una póliza independiente, los Consejeros no ejecutivos forman parte como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo, para cubrir las responsabilidades en que estos puedan incurrir como consecuencia del desempeño de sus funciones.

Las remuneraciones y otras prestaciones devengadas en favor de las personas que en esos ejercicios han integrado el Consejo de Administración de CaixaBank se detallan a continuación:

REMUNERACIONES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(Miles de euros)

		COMPONENTES FIJOS					COMPONENTES VARIABLES						
	CARGO	SUELDO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A COMISIONES DEL CONSEJO	RETRIBUCIÓN POR CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO *	RETRIBUCIÓN POR PERTENENCIA A CONSEJOS FUERA DEL GRUPO (6)	RETRIBUCIÓN VARIABLE EN EFECTIVO	SISTEMAS DE RETRIBUCIÓN BASADOS EN ACCIONES	SISTEMA DE AHORRO A LARGO PLAZO	OTROS CONCEPTOS (5)	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Goirigolzarri, Jose Ignacio (4)	Presidente	1.122	69	45		11	117	256		73	1.693		
Gual, Jordi (4)			258	14		59					331	1.382	1.385
Muniesa, Tomás	Vicepresidente		90	100	435	11					636	620	586
Gortázar, Gonzalo ** (7)	Consejero Delegado	1.917	90	50	204		413	645	505	72	3.896	2.836	3.762
Reed, John S.	Consejero Coordinador		128	36							164	149	126
Armenter, Marcelino (2)												31	62
Ayuso, Joaquín (4)	Consejero		69	60							129		
Bassons, Maria Teresa (4)			21	7							28	120	120
Campo, Francisco Javier (4)	Consejero		69	60							129		
Castillo, Eva (4)	Consejera		69	60							129		
Fisas, M. Verónica	Consejera		90	100							190	183	162
Fundación CajaCanarias, representa por Natalia Aznarez (4)			21	12							33	140	140
García-Bragado, Alejandro (4)			21	7							28	120	120
Garmendia, Cristina (2)	Consejera		90	110							200	169	61
Garralda, Ignacio (4)			21								21	90	103
Ibarz, Javier (1)													55
Minc, Alain (1)													47
Moraleda, María Amparo	Consejera		90	116							206	206	194
Rosell, Juan (1)													48
Sáinz de Vicuña, Antonio (1)													52
Sanchiz, Eduardo Javier	Consejero		90	140							230	218	197
Santero, Teresa (4)	Consejera		69	38							107		
Serna, José	Consejero		90	73							163	140	140
Ulrich, Fernando María (4) (8)	Consejero		69	60	750						879		
Usarraga, Koro	Consejera		90	160							250	231	197
Vives, Francesc Xavier (3)												81	200
TOTAL		**3.039**	**1.604**	**1.248**	**1.389**	**81**	**530**	**901**	**505**	**145**	**9.442**	**6.716**	**7.757**

(*) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades. (**) Solo Gonzalo Gortázar ha ejercido funciones ejecutivas en 2020 y 2019. En 2021 han ejercido funciones ejecutivas Jose Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar.

(1) Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña y Javier Ibarz causaron baja como consejeros en 2019.

(2) Marcelino Armenter y Cristina Garmendia fueron nombrados consejeros el 5 de abril de 2019. Marcelino Armenter renunció a su cargo el 2 de abril de 2020.

(3) Francesc Xavier Vives no fue renovado de su cargo como Consejero Coordinador en 2020, tras haber finalizado su mandato.

(4) En 2021 han sido nombrados: José Ignacio Goirigolzarri como Presidente, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo y Eva Castillo como Consejeros independientes, Fernando M. Ulrich, como Consejero externo y Teresa Santero como Consejera dominical a propuesta del FROB (por la participación que tiene en CaixaBank a través de BFA Tenedora de Acciones, SAU). Adicionalmente, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda y la Fundación CajaCanarias han causado baja en 2021.

(5) Incluye la retribución en especie (las primas de seguro de salud y primas de seguro de vida pagadas a favor de los consejeros ejecutivos), intereses devengados sobre la retribución variable diferida en efectivo, otras primas de seguro pagadas y otros beneficios.

(6) Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable y que se registran en las cuentas de pérdidas y ganancias de las respectivas sociedades.

(7) El Consejero Delegado decidió, de manera voluntaria, renunciar a la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2020, tanto en lo que corresponde a bonus anual como a la parte correspondiente al año 2020 del Plan de Incentivos Anuales a Largo Plazo. En 2019 incluye 170 miles de euros de Instrumentos financieros correspondientes al incentivo provisional del 1er ciclo del Incentivo Anual Condicionado vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021.

(8) Los cargos que ostenta en BPI no son en representación del Grupo CaixaBank.

CaixaBank no tiene contraídas obligaciones en materia de compromisos por pensiones con los miembros, antiguos y actuales, del Consejo de Administración por su condición de consejeros.

9.2. Remuneraciones a la Alta Dirección

La composición y el detalle de las remuneraciones a la Alta Dirección de la Entidad se presentan a continuación:

REMUNERACIONES A LA ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2021	2020	2019
Retribuciones salariales (1)	11.927	7.267	9.288
Prestaciones post-empleo (2)	1.739	1.820	1.576
Otras prestaciones a largo plazo (3)	431	251	125
Otros cargos en sociedades del Grupo	1.011	1.010	1.173
TOTAL	**15.108**	**10.348**	**12.162**
Remuneraciones percibidas por representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, fuera del grupo consolidable (4)	180	156	132
TOTAL REMUNERACIONES	**15.288**	**10.504**	**12.294**
Composición de la Alta Dirección	13	11	11
Directores Generales	*3*	*3*	*3*
Directores	*9*	*7*	*7*
Secretario General y del Consejo	*1*	*1*	*1*

(1) Este importe incluye la retribución fija, en especie y variable total asignada a los miembros de la Alta Dirección. La retribución variable corresponde al bonus anual devengado en metálico y acciones objetivo del ejercicio, incluyendo la parte diferida, más el incentivo provisional correspondiente al primer ciclo del plan de retribución variable a largo plazo basado en acciones. En abril de 2020, la Alta Dirección anunció su renuncia a su retribución variable de 2020, tanto en lo que respecta a Bonus anual, como a su participación en el segundo ciclo del Plan de Incentivos a Largo Plazo de 2020.
(2) Incluye las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión.
(3) Esta partida corresponde al importe de la póliza de riesgo cuyo incremento no responde a la gestión retributiva si no a la evolución de las variables técnicas que determinan las primas.
(4) Registrado en la cuenta de resultados de las respectivas sociedades.

Todos los contratos de los miembros de la Alta Dirección, el Presidente y el Consejero Delegado tienen compromisos de no competencia postcontractual de una anualidad de los componentes fijos (pagaderos en 12 mensualidades) y cláusulas de indemnización de la mayor de las cantidades entre una anualidad de los componentes fijos o lo previsto por imperativo legal.

El Presidente y el Consejero Delegado tienen una cláusula de indemnización de 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad.

A continuación, se presenta el valor de las obligaciones devengadas en concepto de compromisos post-empleo de aportación definida con Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección:

COMPROMISOS POST-EMPLEO CON CONSEJEROS EJECUTIVOS Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Compromisos post-empleo	18.241	15.386	14.052

9.3. Otra información referente al Consejo de Administración

El artículo 30 del Reglamento del Consejo de Administración de CaixaBank regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo que el consejero deberá evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés entre la Sociedad y el Consejero o sus personas vinculadas, adoptando para ello las medidas que sean necesarias.

El deber de evitar situaciones de conflicto de interés impone al consejero determinadas obligaciones como abstenerse de: i) realizar directa o indirectamente transacciones con CaixaBank excepto que se trate de operaciones ordinarias, hechas en condiciones estándar para todos los clientes y de escasa relevancia; ii) utilizar el nombre de la Sociedad ni invocar su condición de Consejero para influir indebidamente en la realización de operaciones privadas; iii) hacer uso de los activos de la Sociedad y de valerse de su posición en la Sociedad para obtener una ventaja patrimonial o para cualesquiera fines privados; iv) aprovecharse de las oportunidades de negocio de la Sociedad; v) obtener ventajas o remuneraciones de terceros distintos de la Sociedad y su grupo asociadas al desempeño de su cargo, salvo que se trate de atenciones de mera cortesía; y de vi) desarrollar actividades por cuenta propia o por cuenta ajena que entrañen una competencia efectiva con la sociedad, actual o potencial, o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de CaixaBank.

Las citadas obligaciones podrán ser dispensadas en casos singulares, requiriendo en algunos casos la aprobación por parte de la junta de accionistas.

El texto del Reglamento del Consejo de Administración está a disposición del público en la página web de CaixaBank (www.caixabank.com).

En cualquier caso, los consejeros deben comunicar al Consejo de Administración de CaixaBank cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que ellos o personas vinculadas a ellos pudieran tener con el interés del Grupo, los cuales serán objeto de comunicación en las cuentas anuales, tal y como establece el artículo 229.3 de la Ley de Sociedades de Capital.

Durante el ejercicio 2021, ningún consejero ha comunicado situación alguna que le sitúe en un conflicto de interés con el Grupo, si bien en las siguientes ocasiones los consejeros de abstuvieron de intervenir y votar en la deliberación de asuntos en las sesiones del Consejo de Administración:

CONFLICTOS DE INTERÉS

CONSEJERO	CONFLICTO
José Ignacio Goirigolzarri	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al nombramiento como Presidente del Consejo de Administración, a la delegación de facultades a su favor y a la aprobación del contrato para el desempeño de funciones ejecutivas.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo al nombramiento como miembro de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.
	Abstención en la deliberación y votación del esquema de bonus y de retos corporativos del ejercicio 2021.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a remuneración fija individual correspondiente al ejercicio 2021.
	Abstención en la deliberación y votación de la propuesta de bonus y retos individuales para el ejercicio 2021.
Tomás Muniesa (Vicepresidente)	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a operaciones de financiación a persona vinculada.
Gonzalo Gortázar (Consejero Delegado)	Abstención en la deliberación y votación del esquema de bonus y de retos corporativos del ejercicio 2021.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a la remuneración fija individual correspondiente al ejercicio 2021.
	Abstención en la deliberación y votación de la propuesta de bonus y retos individuales para el ejercicio 2021.
Joaquín Ayuso	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Retribuciones.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
Francisco Javier Campo	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Nombramientos.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Auditoría y Control.
Eva Castillo	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión Ejecutiva.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.
Fernando Maria Ulrich	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Nombramientos.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Riesgos.
María Verónica Fisas	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a operaciones de financiación a personas vinculadas.
Teresa Santero	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a su nombramiento como miembro de la Comisión de Auditoría y Control.
	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a la prórroga y posterior extinción del vigente acuerdo de prestación de servicios a BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. y a la suscripción de un acuerdo sobre información y documentación cuyo objeto es regular el acceso a la información y documentación de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. en poder de CaixaBank y un nuevo acuerdo de prestación de determinados servicios de gestión tributaria en las comprobaciones tributarias en curso de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.
José Serna	Abstención en la deliberación y votación del acuerdo relativo a al nombramiento como miembro de la Comisión de Retribuciones.
	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a la propuesta de reelección como miembro del Consejo de Administración.
Koro Usarraga	Abstención en la deliberación y votación de los acuerdos relativos a la propuesta de reelección como miembro del Consejo de Administración.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a su reelección como miembro de la Comisión Ejecutiva.
	Abstención en la deliberación y votación de acuerdo relativo a la concesión de financiación a persona vinculada.

El resto de consejeros con cargo vigente durante el ejercicio 2021 (esto es, John S. Reed, Cristina Garmendia, Amparo Moraleda y Eduardo Javier Sanchiz, así como quienes fueron consejeros hasta la fecha de efectividad de la fusión con Bankia, S.A. y designación de nuevos consejeros en marzo de 2021, esto es, Jordi Gual, Alejandro García-Bragado, María Teresa Bassons y la Fundación CajaCanarias así como su representante persona física para el ejercicio del cargo, Natalia Aznárez) han declarado no haber tenido durante el tiempo de su mandato en 2021 ninguna situación de conflicto con el interés de la Sociedad, ya sea directo o indirecto, propio o de las personas vinculadas a ellos.

Por su parte, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores regula las situaciones de conflicto de interés, estableciendo la obligación de informar al Área de Cumplimiento Normativo, sobre las situaciones de conflicto de interés, propios o de sus personas vinculadas.

No existe relación familiar alguna entre los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank y el colectivo de personal clave que compone el Alta Dirección de CaixaBank.

Prohibición de la competencia

De forma específica, el artículo 229.1.f) de la Ley de Sociedades de Capital establece que los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de desarrollar actividades por cuenta propia o ajena que entrañen una competencia efectiva, sea actual o potencial, con la sociedad o que, de cualquier otro modo, le sitúen en un conflicto permanente con los intereses de la sociedad. Por su parte, el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital permite dispensar al consejero de dicha prohibición en el supuesto de que no quepa esperar daño para la sociedad o el que quepa esperar se vea compensado por los beneficios que prevén obtenerse de la dispensa. La dispensa debe concederse mediante acuerdo expreso y separado de la Junta General. Las previsiones contenidas en los artículos citados son de aplicación también en el caso de que el beneficiario de los actos o de las actividades sea una persona vinculada al consejero.

La sociedad no ha sido informada de ninguna actividad o circunstancia que pudiera suponer competencia efectiva, actual o potencial, de los consejeros o de sus personas vinculadas, con el Grupo CaixaBank o que, de cualquier otro modo, sitúe los sitúe en un conflicto permanente con los intereses de la Entidad.

9.4. Derechos de voto del «personal clave de la dirección»

Al cierre del ejercicio, los derechos de voto (directos e indirectos) del «personal clave de la dirección» se detallan en el apartado “Participación del Consejo (A.3)” del Informe Anual de Gobierno Corporativo, anexo al Informe de Gestión.

10. Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depósitos a la vista

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE EFECTIVO, SALDOS EN BANCOS CENTRALES Y OTROS DEPÓSITOS A LA VISTA
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Efectivo	3.044	2.339	2.700
Saldo en efectivo en bancos centrales (Nota 3.3.3)	99.574	48.535	11.836
Otros depósitos a la vista	1.598	737	574
TOTAL	**104.216**	**51.611**	**15.110**

El saldo en efectivo en bancos centrales incluye los saldos mantenidos para el cumplimiento del coeficiente de reservas mínimas obligatorias en el banco central en función de los pasivos computables. Las reservas exigidas se remuneran al tipo de interés de las operaciones principales de financiación del Eurosistema.

11. Activos y pasivos financieros mantenidos para negociar

11.1. Derivados de negociación

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE NEGOCIACIÓN (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Compraventa de divisas no vencidas	**488**	**465**	**336**	**341**	**247**	**251**
Compras de divisas contra euros	365	64	48	309	121	53
Compras de divisas contra divisas	87	86	17	18	47	58
Ventas de divisas contra euros	36	315	271	14	79	140
Opciones sobre acciones	**440**	**388**	**264**	**247**	**221**	**228**
Compradas	440		264		221	
Emitidas		388		247		228
Opciones sobre tipos de interés	**123**	**150**	**103**	**108**	**95**	**99**
Compradas	123		103		95	
Emitidas		150		108		99
Opciones sobre divisas	**48**	**58**	**57**	**7**	**48**	**22**
Compradas	48		57		48	
Emitidas		58		7		22
Otras operaciones sobre acciones, tipos de interés e inflación	**9.018**	**3.695**	**4.387**	**(556)**	**5.439**	**1.230**
Permutas financieras sobre acciones	138	108	157	132	49	90
Permutas financieras sobre tipos de interés e inflación	8.880	3.587	4.230	(688)	5.390	1.140
Derivados sobre mercaderías y otros riesgos	**202**	**82**	**154**	**4**	**144**	**37**
Permutas financieras	199	80	153	4	140	32
Compradas	3	2	1		4	5
TOTAL	**10.319**	**4.838**	**5.301**	**151**	**6.194**	**1.867**
Del que: contratados en mercados organizados	*35*	*43*	*35*	*51*	*27*	*34*
Del que: contratados en mercados no organizados	*10.284*	*4.795*	*5.266*	*100*	*6.167*	*1.833*

Mayoritariamente, el Grupo cubre de manera individualizada el riesgo de mercado asociado a los derivados contratados con clientes mediante la contratación de derivados simétricos en mercado y procede al registro de ambos en la cartera de negociación. De esta forma, el riesgo mercado generado por esta operativa resulta poco significativo.

11.2. Instrumentos de patrimonio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Acciones de sociedades españolas	186	195	370
Acciones de sociedades extranjeras	1	60	87
TOTAL	**187**	**255**	**457**

11.3. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA **
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Deuda Pública española *	128	442	365
Deuda Pública extranjera *	118	174	114
Emitidos por entidades de crédito	28	40	97
Otros emisores españoles	113	92	76
Otros emisores extranjeros	32	53	67
TOTAL	**419**	**801**	**719**

(*) Véase Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.
(**) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por calidad crediticia'.

11.4. Posiciones cortas de valores

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE POSICIONES CORTAS DE VALORES
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Por descubiertos en cesiones	280	273	471
Valores representativos de deuda - pública (*)	239	249	401
Valores representativos de deuda - otros emisores	41	24	70
TOTAL	**280**	**273**	**471**

(*) Véase Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

Las posiciones cortas por descubiertos en cesiones de “Valores representativos de deuda”, son operaciones a corto plazo contratadas con el objetivo de compensar las posiciones no registradas en balance que han sido vendidas o cedidas temporalmente.

12. Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN VALORADOS A OBLIGATORIAMENTE A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Instrumentos de patrimonio	165	180	198
Valores representativos de deuda	5	52	63
Préstamos y anticipos	67	85	166
Clientela	67	85	166
TOTAL	**237**	**317**	**427**

Los cambios en la valoración de estos activos financieros como consecuencia de las variaciones del riesgo de crédito no son significativos, debido a su calidad crediticia (Nota 3.4.1.).

13. Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Instrumentos de patrimonio	**1.646**	**1.414**	**2.407**
Acciones de sociedades cotizadas	1.002	843	1.618
Acciones de sociedades no cotizadas	644	571	789
Valores representativos de deuda *	**14.757**	**17.895**	**15.964**
Deuda Pública española	11.817	13.966	10.173
Deuda Pública extranjera	1.377	2.206	4.023
Emitidos por entidades de crédito	565	581	211
Otros emisores españoles	55	42	38
Otros emisores extranjeros	943	1.100	1.519
TOTAL	**16.403**	**19.309**	**18.371**
Instrumentos de patrimonio			
Del que: plusvalías latentes brutas	128	109	110
Del que: minusvalías latentes brutas	(1.590)	(1.877)	(1.155)
Valores representativos de deuda			
Del que: plusvalías latentes brutas	394	596	503
Del que: minusvalías latentes brutas	(1)		(5)

(*) Véase clasificación por 'ratings' en Nota 3.4.1. "Concentración por calidad crediticia".

13.1. Instrumentos de patrimonio

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2021
(Millones de euros)

	31-12-2020	ALTA POR COMBINA-CIONES DE NEGOCIO (NOTA 7)	COMPRAS Y AMPLIACIO-NES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) / PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	AJUSTES A VALOR DE MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPA-SOS Y OTROS	31-12-2021
Telefónica, SA *	843					157		1.000
Banco Fomento de Angola (BFA) **	334					18	(31)	321
Otros	237	149	4	(24)	(10)	12	(43)	325
TOTAL	**1.414**	**149**	**4**	**(24)**	**(10)**	**187**	**(74)**	**1.646**

(*) A 31 de diciembre de 2021 la participación en Telefónica, SA es del 4,49% debido al efecto dilutivo del scrip dividend (4,87% a 31 de diciembre de 2020). Con posterioridad al cierre del ejercicio y hasta la fecha de formulación, CaixaBank ha completado en mercado una cobertura de valor razonable sobre un 1,95% del capital de Telefónica.
(**) El dividendo total aprobado por BFA neto de efecto fiscal ha ascendido a 119 millones de euros (de los que 79 millones de euros son extraordinarios con cargo a reservas de BFA). Del dividendo total, 98 millones de euros han sido reconocidos como ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias y el resto se ha reconocido contra el coste de la inversión (y en consecuencia reduciendo el valor de las minusvalías sobre la inversión reconocida en otro resultado global), considerando que son reservas generadas con anterioridad a la clasificación de la inversión como "activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global".

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2020

(Millones de euros)

	31-12-2019	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) /AJUSTES A VALOR DE PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2020
Telefónica *	1.617				(774)		843
Banco Fomento de Angola	414				(80)		334
Otros **	376	3	(153)	(61)	72		237
TOTAL	**2.407**	**3**	**(153)**	**(61)**	**(782)**	**0**	**1.414**

(*) En marzo de 2020 se canceló la cobertura de valor razonable sobre el 1% de dicha participación (instrumentalizada mediante *equity swap*), registrándose una plusvalía de 177 millones de euros en el epígrafe «Otro resultado global acumulado» del patrimonio neto. A 31 de diciembre de 2020 la participación en Telefónica, SA era del 4,9% debido al efecto dilutivo del *scrip dividend* (5,0% a 31 de diciembre de 2019).
(**) Con fecha 25 de junio de 2020, el Grupo CaixaBank vendió su participación directa e indirecta del 11,51% de Caser, una vez recibidas las autorizaciones administrativas pertinentes, por un precio de 139 millones de euros. La operación no generó un impacto patrimonial significativo para el Grupo.

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO - 2019

(Millones de euros)

	31-12-2018	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	GANANCIAS (-) /AJUSTES A VALOR DE PÉRDIDAS (+) TRANSFERIDAS A RESERVAS	MERCADO Y DIFERENCIAS DE CAMBIO	TRASPASOS Y OTROS	31-12-2019
Telefónica	1.905				(288)		1.617
Repsol	786		(943)	106	51		
Banco Fomento de Angola	522				(108)		414
Otros	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	**3.565**	**2**	**(955)**	**99**	**(310)**	**6**	**2.407**

La estimación del valor razonable de Banco de Fomento de Angola (BFA) se basa en una metodología de descuento de dividendos (DDM), posteriormente contrastado con metodologías de múltiplos de comparables. Las principales hipótesis empleadas en el modelo de descuento de dividendos se detallan a continuación:

HIPÓTESIS EMPLEADAS

(Porcentaje)

	BANCO FOMENTO DE ANGOLA		
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Periodos de proyección	4 años	5 años	5 años
Tasa de descuento (1)	17,5%	19,3%	20,6%
Ratio de capital objetivo	15%	15%	15%

(1) En 2021 y 2020 se calcula con el tipo de interés del bono de Estados Unidos más una prima de riesgo país y otra de riesgo mercado. En 2019 se calculaba sobre el tipo de interés del bono angoleño a 10 años, más una prima de riesgo.

Para la participación en BFA, el ejercicio de determinación del valor razonable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento [-1,0%; +1,0%] sin que se desprendan de ello variaciones significativas del valor razonable estimado en el escenario base.

La información financiera relevante de los instrumentos de patrimonio más relevantes clasificados en este apartado es la siguiente:

INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS PARTICIPACIONES MÁS RELEVANTES
(Millones de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN	% DERECHOS DE VOTO	PATRIMONIO NETO	ÚLTIMO RESULTADO PUBLICADO
Telefónica (1)	Madrid - España	4,49%	4,49%	32.410	9.335
Sociedad de gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb) (2) (3)	Madrid - España	12,24%	12,24%	(10.722)	(648)
Banco de Fomento Angola (BFA) (2)	Angola	48,10%	48,10%	427	82

(1) Entidad cotizada. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 30-09-2021.
(2) Entidades no cotizadas. La información relativa al patrimonio neto y último resultado publicado es a 30-06-2021.
(3) El 18 de enero de 2022, el Consejo de Ministros ha aprobado un Real Decreto Ley mediante el cual se modifica el régimen jurídico de SAREB, de la que la Entidad mantiene un 12,24% del capital social, íntegramente deteriorado. La principal modificación introducida por esta normativa es la posibilidad para el Estado de poder alcanzar una participación en esta sociedad superior al 50% de su capital, sin adquirir la condición de sociedad mercantil estatal. Todo ello no modifica el carácter temporal limitado de SAREB, cuya estimación de liquidación sigue siendo el ejercicio 2027.

13.2. Valores representativos de deuda

El detalle del movimiento de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2021			2020			2019		
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:
Saldo al inicio del ejercicio	**17.895**			**15.964**			**18.323**		
Más:									
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)	9.653								
Compras	320			8.657			10.579		
Intereses	(16)			(116)					
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto (Nota 24.2)	(203)			98			225		
Menos:									
Ventas y amortizaciones	(12.857)			(6.735)			(12.816)		
Intereses implícitos devengados	(8)			(10)			(184)		
Reclasificaciones y traspasos									
Importes transferidos a la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 32) *	(26)			115			(163)		
Pérdidas por deterioro de activo (Nota 36)									
Diferencias de cambio y otros	(1)			(78)					
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**14.757**			**17.895**			**15.964**		

(*) El resultado de las ventas de cartera de renta fija se recoge en el epígrafe de «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas».

14. Activos financieros a coste amortizado

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2021
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**67.945**	**(14)**	**275**			**68.206**
Préstamos y anticipos	**359.771**	**(8.260)**	**475**	**(436)**	**843**	**352.393**
Bancos centrales	63					63
Entidades de crédito	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**

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2020
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**24.559**	**(11)**	**122**			**24.670**
Préstamos y anticipos	**247.799**	**(5.609)**	**464**	**(357)**	**542**	**242.839**
Bancos centrales	4					4
Entidades de crédito	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**

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	FONDO DE DETERIORO	INTERESES DEVENGADOS	COMISIONES	OTROS	SALDO EN BALANCE
Valores representativos de deuda	**17.286**	**(6)**	**109**			**17.389**
Préstamos y anticipos	**231.450**	**(4.700)**	**501**	**(373)**	**435**	**227.313**
Bancos centrales	6					6
Entidades de crédito	5.141	(2)	14			5.153
Clientela	226.303	(4.698)	487	(373)	435	222.154
TOTAL	**248.736**	**(4.706)**	**610**	**(373)**	**435**	**244.702**

14.1. Valores representativos de deuda

El detalle de los saldos netos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA *
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Deuda pública española	55.623	18.579	13.944
Del que: Sareb	*19.160*	*1.237*	*1.245*
Otros emisores españoles	125		1
Otros emisores extranjeros	12.458	6.091	3.444
TOTAL	**68.206**	**24.670**	**17.389**

(*) Véase Nota 3.4.1., apartado 'Concentración por riesgo soberano'.

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de valores representativos de deuda a coste amortizado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2021				2020				2019			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**24.565**	**103**	**13**	**24.681**	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**	**17.035**	**16**	**13**	**17.064**
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	37.005			37.005								
Traspasos										(1)	1	
De stage 1:	(3)	3										
De stage 2:	4	(4)								(1)	1	
Nuevos activos financieros	25.663	322	23	26.008	13.822	103	12	13.937	1.296			1.296
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos) **	(18.924)	(317)	(23)	(19.264)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)	(875)	(9)		(884)
Cambios en la periodificación de intereses	(166)			(166)	11			11	(81)			(81)
Fallidos			(1)	(1)								
Diferencias de cambio y otros	(43)			(43)	2			2				
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**68.100**	**108**	**12**	**68.220**	**24.565**	**103**	**13**	**24.681**	**17.375**	**6**	**14**	**17.395**
Fondo de deterioro *	(5)	(5)	(4)	(14)	(2)	(5)	(4)	(11)	(2)		(4)	(6)

(*) No ha habido movimientos significativos en el periodo
(**) Los beneficios de las ventas de cartera de renta fija se registran en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas», sin que hayan tenido impacto en el modelo de negocio.

Préstamos y anticipos – entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PRÉSTAMOS Y ANTICIPOS A ENTIDADES DE CRÉDITO POR NATURALEZA
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
A la vista	**5.122**	**3.748**	**3.581**
Otras cuentas	5.122	3.748	3.581
A plazo	**2.695**	**2.097**	**1.560**
Cuentas a plazo	2.693	2.097	1.560
Cuentas a plazo en stage 3	2		
TOTAL	**7.817**	**5.845**	**5.141**

Préstamos y anticipos – crédito a la clientela

El detalle por deterioro de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

DETALLE DE CRÉDITO A LA CLIENTELA
(Millones de euros)

	2021					2020			2019		
				POCI*							
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	QUE NO CUMPLEN LA DEFINICIÓN DE DETERIORADO	QUE CUMPLEN LA DEFINICIÓN DE DETERIORADO	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Valor en libros bruto	308.369	31.439	12.279	1	688	214.275	20.066	8.256	202.924	15.541	8.387
Provisiones por deterioro	(967)	(1.632)	(5.571)		(82)	(920)	(1.064)	(3.625)	(574)	(708)	(3.416)
TOTAL	**307.402**	**29.807**	**6.708**	**1**	**606**	**213.355**	**19.002**	**4.631**	**202.350**	**14.833**	**4.971**

(*) POCIs derivados de la combinación de negocios con Bankia (inicialmente 770 millones de euros).

El detalle del movimiento del valor en libros bruto (importe en balance sin considerar correcciones de valor por deterioro de activos) de la cartera de crédito a la clientela es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CRÉDITO A LA CLIENTELA *
(Millones de euros)

	2021				2020				2019			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**214.275**	**20.066**	**8.256**	**242.597**	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**	**196.634**	**16.328**	**10.718**	**223.680**
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	103.992	13.120	4.193	121.305								
Traspasos	(4.342)	2.214	2.128	**0**	(4.549)	3.461	1.088	0	(1.643)	745	898	0
De stage 1:	(14.552)	13.736	816	0	(9.624)	9.097	527	0	(4.555)	4.044	511	0
De stage 2:	10.058	(12.090)	2.032	0	5.040	(6.045)	1.005	0	2.873	(3.855)	982	0
De stage 3:	152	568	(720)	0	35	409	(444)	0	39	556	(595)	0
Nuevos activos financieros	66.377	2.295	898	69.570	65.815	4.822	818	71.455	48.829	1.386	502	50.717
Bajas de activos financieros (distintas de fallidos)	(71.933)	(6.256)	(1.369)	(79.558)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)
Fallidos			(1.827)	(1.827)			(1.020)	(1.020)			(2.104)	(2.104)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**308.369**	**31.439**	**12.279**	**352.087**	**214.275**	**20.066**	**8.256**	**242.597**	**202.924**	**15.541**	**8.387**	**226.852**

(*) El movimiento de los POCIs en el ejercicio 2021 es inmaterial.

El movimiento de la cobertura de los «Activos financieros a coste amortizado – Préstamos y anticipos» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DEL FONDO DE DETERIORO DEL CRÉDITO A LA CLIENTELA *
(Millones de euros)

	2021				2020				2019			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	**920**	**1.064**	**3.625**	**5.609**	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**	**695**	**741**	**4.277**	**5.713**
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	545	897	1.920	3.362								
Dotaciones netas	(518)	(343)	1.590	729	328	423	942	1.693	21	(13)	400	408
De stage 1:	(191)	127	(36)	(100)	216	472	238	926	(116)	32	219	135
De stage 2:	(4)	(47)	788	737	(16)	(89)	469	364	(19)	(105)	142	18
De stage 3:	49	(85)	957	921	(4)	(35)	61	22	(8)	(21)	(125)	(154)
Nuevos activos financieros	178	95	357	630	165	133	328	626	183	112	344	639
Bajas	(550)	(433)	(476)	(1.459)	(33)	(58)	(154)	(245)	(19)	(31)	(180)	(230)
Utilizaciones			(1.383)	(1.383)			(670)	(670)			(1.308)	(1.308)
Traspasos y otros	20	14	(181)	(147)	18	(67)	(63)	(112)	(142)	(20)	47	(115)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**967**	**1.632**	**5.571**	**8.170**	**920**	**1.064**	**3.625**	**5.609**	**574**	**708**	**3.416**	**4.698**

(*) El movimiento de los POCIs en el ejercicio 2021 es inmaterial.

15. Derivados - contabilidad de coberturas (activo y pasivo)

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUCTO Y CONTRAPARTE)
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Tipos de interés	1.007	64	312	121	2.070	351
Instrumentos de patrimonio	12				58	
Divisas y oro	6	3		11	(6)	2
Otros	10	53	1			40
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	1.035	120	313	132	2.122	393
Tipos de interés		17		1	11	
Instrumentos de patrimonio						
Divisas y oro		116	159	4		
Otros	3	707	43	100		122
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	3	840	202	105	11	122
TOTAL	**1.038**	**960**	**515**	**237**	**2.133**	**515**
Pro-memoria						
De los cuáles: OTC - entidades de crédito	1.038	958	515	237	499	254
De los cuáles: OTC - otras sociedades financieras		2			1.634	261
De los cuáles: OTC - resto						

A continuación, se detalla el calendario del importe nominal de los instrumentos de cobertura sobre tipo de interés y su tipo de interés medio:

CALENDARIO DE VENCIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE COBERTURA Y TIPO DE INTERES MEDIO
(Millones de euros)

	VALOR DEL ELEMENTO CUBIERTO						TIPO DE INTERES
	< 1 MES	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL	PROMEDIO
Coberturas de tipos de interés de activos	30	2.075	394	2.520	10.581	15.600	(0,16%)
Coberturas de tipos de interés de pasivos	1.190	1.980	4.555	29.469	15.384	52.578	0,92%
TOTAL COBERTURA DE VALOR RAZONABLE	1.220	4.055	4.949	31.989	25.965	68.178	
Coberturas de tipos de interés de activos	839	455	1.513	2.475	5.095	10.377	
TOTAL COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	839	455	1.513	2.475	5.095	10.377	

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2021		2021		31-12-2020		31-12-2019	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		CAMBIO EN EL VR UTILIZADO PARA CALCULAR LA	INEFICACIA RECONOCIDA EN	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO	INEFICACIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	RESULTADOS (NOTA 32)	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	913	2	(1.335)		265	9	1.863	22
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	34	64	403		47	80	182	286
	Cuentas a la vista	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés			(1)					
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés								
	Depósitos a plazo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	26		(14)	1	0	42	19	5
	TOTAL			**973**	**66**	**(947)**	**1**	**312**	**131**	**2.064**	**313**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés			3					6
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre la inflación y opciones de inflación		47	(29)		1			40
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés								34
	Préstamo en divisa	Transformación tipo fijo en divisa a tipo variable en euro	Permutas de divisa	9		10			1		
	Valor representativo de deuda emitido	Transformación de deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas sobre inflación y opciones de inflación	9							
	Deuda cartera renta fija coste amortizado	Transformación de deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permuta de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones de inflación		5	(2)					
	Deuda Pública cartera coste amortizado	Valor de los activos de renta fija cubiertos	Forward	32		32					
	Resto			12	2	12				58	
	TOTAL			**62**	**54**	**26**		**1**	**1**	**58**	**80**

VR: Valor razonable

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE VALOR RAZONABLE

(Millones de euros)

				31-12-2021				2021			31-12-2020		31-12-2019	
				INSTRUMENTO CUBIERTO		AJUSTES DE VALOR RAZONABLE ACUMULADOS EN EL ELEMENTO CUBIERTO		IMPORTE ACUMULADO DE LOS AJUSTES DE COBERTURA DE FV DE LAS PARTIDAS CUBIERTAS **	CAMBIO EN EL VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR LA INEFICACIA DE LA COBERTURA (NOTA 32)	LINEA DE BALANCE DEL ELEMENTO CUBIERTO	INSTRUMENTO CUBIERTO		INSTRUMENTO CUBIERTO	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO`	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO				ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Emisiones	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		44.453		599	73	1.335	Pasivos financieros a coste amortizado		30.327		27.726
	Préstamos a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés	12.591		(130)		1.082	(403)	Activos financieros a coste amortizado	12.673		13.681	
	Cuentas a la vista	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		3.000	(1)			1	Pasivos financieros a coste amortizado				
	Préstamos a tipo variable	Transformación de tipo variable EUR 12M a tipo variable EONIA	Permutas de tipo de interés							Activos financieros a coste amortizado			660	
	Depósitos a plazo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas y opciones de tipo de interés		5.094		(2)		15	Pasivos financieros a coste amortizado		5.233		5.206
	TOTAL			**12.591**	**52.547**	**(131)**	**597**	**1.155**	**948**		**12.673**	**35.560**	**14.341**	**32.932**
Micro-coberturas	Deuda Pública cartera OCI	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés	68		n/a	n/a		(3)	Activos financieros a valor razonable *	70		69	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	498		n/a	n/a		29	Activos financieros a valor razonable *	471		468	
	Deuda Pública cartera OCI	Transformación deuda a tipo fijo en divisa a tipo variable en divisa	Permutas de tipo de interés							Activos financieros a valor razonable *			1.037	
	Préstamo en divisa	Transformación tipo fijo en divisa a tipo variable en euro	Permutas de divisa	142		(9)			(10)	Activos financieros a coste amortizado	131			
	Valor representativo de deuda emitido	Transformación de deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permutas sobre inflación y opciones de inflación		31					Pasivos financieros a coste amortizado				
	Deuda cartera renta fija cartera coste amortizado	Transformación de deuda tipo fijo inflación a tipo variable	Permuta de tipo de interés, permutas sobre inflación y opciones de inflación	37		3			2	Activos financieros a valor razonable *				
	Deuda Pública cartera coste amortizado	Valor de los activos de renta fija cubiertos	Forward	2.032				(3)	(32)	Activos financieros a coste amortizado				
	Resto			232		7	2	292	(12)		4		326	
	TOTAL			**3.009**	**31**	**1**	**2**	**289**	**(26)**		**676**		**1.900**	

(*) con cambios en otro resultado global

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2021				31-12-2020		31-12-2019	
				VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		IMPORTE RECLASIFICADO DESDE PATRIMONIO A RESULTADOS	INEFICACIA RECONOCIDA EN RESULTADOS	VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR INSTRUMENTO DE COBERTURA	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	ACTIVO	PASIVO			ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Macro-coberturas	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés			17				11	
	Préstamos en divisa a tipo variable	Transformación de tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permutas de divisa		114	(28)		158	3		
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés								
	TOTAL				**114**	**(11)**		**158**	**3**	**11**	
Micro-coberturas	Deuda Pública indexada a la inflación	Transformación tipo variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación		165	(42)			84		122
	Deuda pública a coste amortizado en divisa	Transformación del tipo fijo en divisa a tipo fijo en euros	Permutas de Divisa	3	2	(1)					
	Deuda pública a coste amortizado indexado a la inflación	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés e inflación		542	(56)		44	18		
	Resto				17						
	TOTAL			**3**	**726**	**(99)**		**44**	**102**		**122**

ELEMENTOS CUBIERTOS - COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO

(Millones de euros)

				31-12-2021			31-12-2020		31-12-2019	
	ELEMENTO CUBIERTO	RIESGO CUBIERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	LINEA DE BALANCE DONDE SE INCLUYE EL ELEMENTO CUBIERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA	RESERVA DE COBERTURA DE FLUJOS DE EFECTIVO	IMPORTE PENDIENTE EN LA RESERVAS DE COBERTURAS DE FLUJOS DE EFECTIVO DE RELACIONES DE COBERTURA PARA LOS QUE LA CONTABILIZACIÓN DE COBERTURA YA NO APLICA
Macro-coberturas	Préstamos euribor hipotecario	Transformación de euribor Hipotecario a tipo fijo	Permutas de tipo de interés	7			93		2	
	Préstamos en divisa a tipo variable	Transformación del tipo variable en divisa a tipo variable en euros	Permuta de divisa	(20)		Activos financieros a coste amortizado	(3)			
	Imposiciones a plazo a tipo fijo	Transformación de tipo fijo a tipo variable	Permutas de tipo de interés		23	Pasivos financieros a coste amortizado				25
	TOTAL			**(13)**	**23**		**90**		**2**	**25**
Micro-coberturas	Deuda pública indexada a la inflación	Transformación deuda variable indexado a la inflación a tipo fijo	Permutas sobre inflación y opciones sobre inflación	(43)		Activos financieros a valor razonable *	15		(75)	
	Deuda pública a coste amortizado en divisa	'Transformación del tipo fijo en divisa a tipo fijo en euro	Permutas de Divisa	(4)		Activos financieros a coste amortizado				
	Deuda pública a coste amortizado ligado a la inflación	Transformación de tipo variable a tipo fijo	Permutas sobre tipo de interés e inflación	(97)		Activos financieros a coste amortizado	(25)			
	TOTAL			**(144)**			**(10)**		**(75)**	

(*) con cambios en otro resultado global

16. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2021
(Millones de euros)

	31-12-2020		ALTA POR COMBINA-CIONES DE NEGOCIOS (NOTA 7)	COMPRAS Y AMPLIACIONES DE CAPITAL	VENTAS Y REDUCCIONES DE CAPITAL	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	TRASPA-SOS Y OTROS	31-12-2021	
	VALOR CONTABLE	*%PART*						VALOR CONTABLE	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	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)		
Resto	365		160	50	(2)	44	8	625	
FONDO DE COMERCIO	367		173				(159)	381	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Bankia Vida			164				(164)		
Resto	67		9				5	81	
FONDO DE DETERIORO	(332)		(10)				298	(44)	
Erste Group Bank	(311)						311		
Resto	(21)		(10)				(13)	(44)	
TOTAL ASOCIADAS	**3.401**		**648**	**50**	**(2)**	**336**	**(1.943)**	**2.490**	
VALOR TEORICO CONTABLE	42					2		44	
Resto	42					2		44	
FONDO DE DETERIORO									
Resto									
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**42**					**2**		**44**	

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2020

(Millones de euros)

	31-12-2019							31-12-2020	
	VALOR CONTABLE	*%PART*	COMPRAS	VENTAS	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	DETERIO-RO DE VALOR	TRASPA-SOS	VALOR CONTABLE ***	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	3.429		0	0	(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%*
Asociadas subgrupo BPI	200				(9)		(3)	188	
Comercia Global Payments					2		49	51	*20,00%*
Resto	116				(32)		42	126	
FONDO DE COMERCIO	362		0	0	0		5	367	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Asociadas subgrupo BPI	43							43	
Resto	19						5	24	
FONDO DE DETERIORO	(16)	0	0	0	0	(316)	0	(332)	
Erste Group Bank						(311)		(311)	
Resto	(16)					(5)		(21)	
TOTAL ASOCIADAS	**3.775**		**0**	**0**	**(21)**	**(316)**	**(37)**	**3.401**	
VALOR TEORICO CONTABLE	167		0	0	11		(136)	42	
Comercia Global Payments	122	*49,00%*			14		(136)	0	
Negocios conjuntos subgrupo BPI	37							37	
Resto	8				(3)			5	
FONDO DE COMERCIO	0		0	0	0		0	0	
Resto								0	
FONDO DE DETERIORO	(1)		0	0	0	0	1	0	
Resto	(1)						1	0	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**166**		**0**	**0**	**11**	**0**	**(135)**	**42**	

(*) A 31 de diciembre de 2020, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.063 millones de euros.
(**) En traspasos y otros se recoge, principalmente, la distribución de reservas y dividendos contra coste.
(***) Incluye 7 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente

MOVIMIENTOS DE PARTICIPACIONES - 2019
(Millones de euros)

	31-12-2018							31-12-2019	
	VALOR CONTABLE	*%PART*	COMPRAS	VENTAS	VALORACIÓN POR EL MÉTODO DE LA PARTICIPACIÓN	DETERIO-RO DE VALOR	TRASPA-SOS Y OTROS	VALOR CONTABLE **	*%PART*
VALOR TEORICO CONTABLE	3.368		1	(2)	204		(142)	3.430	
Erste Group Bank *	1.381	*9,92%*			92		(3)	1.470	*9,92%*
Coral Homes (Nota 1.8)	1.082	*20,00%*					(134)	948	*20,00%*
SegurCaixa Adeslas	624	*49,92%*			73		(2)	695	*49,92%*
Asociadas subgrupo BPI	168				35		(3)	200	
Resto	113		1	(2)	4			116	
FONDO DE COMERCIO	362		0	0	0		0	362	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Asociadas subgrupo BPI	43							43	
Resto	19							19	
FONDO DE DETERIORO	(19)		0	2	0	1	0	(16)	
Resto	(19)			2		1		(16)	
TOTAL ASOCIADAS	**3.711**		**1**	**0**	**204**	**1**	**(142)**	**3.775**	
VALOR TEORICO CONTABLE	167		4	(1)	1		(4)	167	
Comercia Global Payments	123	*49,00%*			(1)			122	*49,00%*
Negocios conjuntos subgrupo BPI	35				2			37	
Resto	9		4	(1)			(4)	8	
FONDO DE COMERCIO	1		0	(1)	0		0	0	
Resto	1			(1)				0	
FONDO DE DETERIORO	0		0	0	0		0	(1)	
Resto	0					(1)		(1)	
TOTAL NEGOCIOS CONJUNTOS	**168**		**4**	**(2)**	**1**		**(4)**	**166**	

(*) A 31 de diciembre de 2019, el valor de mercado del 9,92% de la participación es de 1.431 millones de euros.
(**) Incluye 55 millones de euros de activos intangibles generados en el momento de la adquisición, que se están amortizando en el plazo correspondiente

Erste

Con fecha 5 de noviembre de 2021 CaixaBank ha trasmitido la totalidad de su participación del 9,92% que tenía en Erste Bank Group AG (Erste) vía:

- Liquidación mediante entrega de acciones de los contratos de permuta, que suponían un 4,5% (aproximadamente 19,3 millones) de acciones de Erste.
- Una colocación acelerada por el 5,42% (aproximadamente 23,3 millones) de acciones de Erste, a un precio de 38 euros por acción.

El importe de la transmisión ha sido de 1.503 millones de euros y supone un impacto positivo en la cuenta de pérdidas y ganancias de 54 millones de euros brutos, reconocido en el epígrafe «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias (véase Nota 39), al haberse reclasificado en octubre de 2021 al epígrafe «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta».

Comercia Global Payments

Con fecha 1 de octubre de 2020 se vendió un 29% en el capital social de la empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. al Grupo Global Payments por un precio de 493 millones de euros (a 30 de septiembre de 2020 este 29% se reclasificó al epígrafe «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» al tener indicios de venta). Como resultado de esta operación, el Grupo mantiene su presencia y un grado de influencia significativa en el negocio de

adquirencia con comercios de la compañía, al mismo tiempo que generó una plusvalía aproximada de 420 millones de euros, neta de impuestos, que se registró en el epígrafe «Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias (véase Nota 39).

Deterioro de la cartera de participaciones

Al cierre del ejercicio no existe ningún acuerdo de apoyo financiero ni otro tipo de compromiso contractual ni de la matriz ni de las sociedades dependientes a las entidades asociadas y negocios conjuntos del Grupo que no estén reconocidos en los estados financieros. Asimismo, no existe al cierre del ejercicio pasivo contingente alguno relacionado con dichas participaciones.

A efectos de analizar el valor recuperable de la cartera de participaciones asociadas y negocios conjuntos, el Grupo realiza un seguimiento periódico de indicadores de deterioro sobre sus participadas. Particularmente, se consideran, entre otros elementos, los siguientes: i) la evolución de los negocios; ii) la cotización a lo largo del periodo y iii) los precios objetivos publicados por analistas independientes de reconocido prestigio.

La metodología de determinación del valor recuperable para las participaciones se basa en modelos de descuento de dividendos (DDM).

A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD
(Porcentaje)

	SEGURCAIXA ADESLAS (2)			CORAL HOMES (3)	
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2021	31-12-2020
Periodos de proyección	5 años	5 años	5 años	4 años	4 años
Tasa de descuento (después de impuestos)	7,68%	8,24%	8,13%	6,21%	7,00%
Tasa de crecimiento (1)	2%	2%	2%		
Ratio objetivo de capital/solvencia	100%	100%	100%		

(1) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual
(2) El ejercicio de determinación del valor recuperable considera la sensibilidad sobre la tasa de descuento de [-0,68% ; +1,32 %] y la tasa de crecimiento de [-0,5% ; +0,5%].
(3) El ejercicio de valoración de la participación minoritaria en el capital social de Coral Homes se ha llevado a cabo mediante metodología estática (NNAV), utilizando la metodología dinámica (DDM) a modo de contraste, sin que se haya puesto de manifiesto la necesidad de realizar corrección valorativa alguna a 31 de diciembre de 2021. Asimismo, el ejercicio de valoración individual de los activos inmobiliarios de Coral Homes, realizado por tercero experto independiente a 31 de diciembre de 2021, ha evidenciado la existencia de plusvalías latentes relevantes que se esperan poder materializar a lo largo de los próximos ejercicios.

Información financiera de entidades asociadas

A continuación, se presenta información seleccionada de las participaciones significativas en entidades valoradas por el método de la participación, adicional a la que se presenta en los Anexos 2 y 3:

INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ASOCIADAS

	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descripción de la naturaleza de las actividades	Alianza estratégica con Mutua Madrileña para el desarrollo, comercialización y distribución de seguros generales de no vida.	La compra, tenencia, gestión, administración, permuta, arrendamiento y venta de activos inmobiliarios de todas clases, con sus elementos mobiliarios asociados o anejos, así como la promoción y ejecución de todo tipo de promociones inmobiliarias.
País de constitución y países donde desarrolla su actividad	España	España
Restricción al pago de dividendos	Restricciones al reparto de dividendos en base al nivel de solvencia de la compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y contractuales existentes.	

17. Activos y pasivos del negocio asegurador

El detalle de los saldos vinculados al negocio asegurador es el siguiente:

ACTIVOS Y PASIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO	ACTIVO	PASIVO
Activos financieros afectos al negocio asegurador *	**83.464**		**77.241**		**72.683**	
Activos financieros mantenidos para negociar	**111**		**545**		**1.066**	
Valores representativos de deuda	111		545		1.066	
Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados **	**20.557**		**14.705**		**12.150**	
Instrumentos de patrimonio	13.159		9.301		7.704	
Valores representativos de deuda	7.316		5.297		3.980	
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	82		107		466	
Activos financieros disponibles para la venta	**62.480**		**61.643**		**58.763**	
Valores representativos de deuda	62.480		61.643		58.763	
Préstamos y partidas a cobrar	**196**		**218**		**530**	
Valores representativos de deuda	133		189		350	
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	63		29		180	
Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro	120		130		174	
Pasivos afectos al negocio asegurador		**79.834**		**75.129**		**70.807**
Contratos designados a valor razonable con cambios en resultados		19.365		14.608		12.248
Pasivos amparados por contratos de seguro		60.469		60.521		58.559
Primas no consumidas		9		2		4
Provisiones matemáticas		59.024		59.533		57.830
Prestaciones		1.357		899		687
Participación en beneficios y extornos		79		87		38

(*) Las compañías aseguradoras del Grupo (VidaCaixa, BPI Vida y Pensões y Bankia Vida) han decidido acogerse a la exención temporal de la NIIF 9, por lo que sus instrumentos financieros se presentan de acuerdo con la NIC 39 en el epígrafe «Activos afectos al negocio asegurador» del balance adjunto (véase Nota 1)

(**) Incorpora i) las inversiones vinculadas a la operativa de productos de seguros de vida cuando el riesgo de la inversión es asumido por el tomador del seguro, denominados Unit-Link, así como ii) las inversiones afectas al producto Renta Vitalicia Inmediata Flexible, en la que parte de los compromisos con los tomadores del seguro se calculan por referencia al valor razonable de los activos afectos, cuya naturaleza es similar a la operativa *Unit-Link*.

17.1. Activos financieros disponibles para la venta

El detalle de los saldos de este apartado es el siguiente:

DETALLE DE ACTIVOS FINANCIEROS DISPONIBLES PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Instrumentos de patrimonio			
Valores representativos de deuda	**62.480**	**61.643**	**58.763**
Deuda Pública española	52.943	51.613	49.977
Deuda Pública extranjera	7.049	6.708	5.732
Emitidos por entidades de crédito	2.488	2.917	2.629
Otros emisores extranjeros		405	425
TOTAL	**62.480**	**61.643**	**58.763**
Valores representativos de deuda			
Del que: plusvalías latentes brutas *	11.336	15.769	13.362
Del que: minusvalías latentes brutas			

(*) El Grupo aplica la opción contable prevista en la NIIF 4 denominada "contabilidad tácita" (véase Nota 2.21) que le permite registrar las plusvalías como mayor importe de «Pasivos afectos al negocio asegurador».

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTO DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Saldo al inicio del ejercicio	61.643	58.763	51.345
Mas:			
Alta por combinaciones de negocios	5.892		
Compras	11.520	5.894	15.388
Plusvalías/(minusvalías) contra ajustes de patrimonio neto	(3.112)	1.709	3.710
Menos			
Ventas y amortizaciones	(13.649)	(4.461)	(11.383)
Intereses implícitos devengados	186	(262)	(297)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**62.480**	**61.643**	**58.763**

17.2. Activos amparados por contratos de seguro y reaseguro

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS Y REASEGUROS
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Saldo inicial	130	174	225
Alta por combinación de negocios	2		
Dotación	118	130	174
Utilización	(130)	(174)	(225)
SALDO FINAL	**120**	**130**	**174**

Este epígrafe del balance recoge, básicamente, las provisiones matemáticas a cargo de la compañía Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, asumidas en virtud del contrato de reaseguro suscrito en 2012 por VidaCaixa para mitigar el riesgo de longevidad asociado a su cartera de renta vitalicia de ahorro.

17.3. Pasivos afectos al negocio asegurador

El detalle del movimiento del apartado es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE PASIVOS AMPARADOS POR CONTRATOS DE SEGUROS
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Saldo inicial	**75.129**	**70.807**	**61.519**
Alta por combinaciones de negocios	5.214		
Dotación	74.620	75.129	70.807
Utilización	(75.129)	(70.807)	(61.519)
SALDO FINAL	**79.834**	**75.129**	**70.807**
Del que: Primas no consumidas y riesgos en curso	8	2	4
Del que: Seguros de vida – riesgo	439	487	506
Del que: Seguros de vida – ahorro	58.549	59.047	57.324
Del que: Seguros de vida – otros	19.365	14.607	12.248
Del que: Prestaciones	1.394	899	687
Del que: Provisiones para participación en beneficios y extornos	79	87	38
Del que: Provisiones técnicas			

La siguiente tabla muestra los supuestos clave al cierre del ejercicio para el cálculo de las provisiones matemáticas de seguros en España y Portugal:

HIPÓTESIS ACTUARIALES PARA LA ESTIMACIÓN DE LAS PROVISIONES

PRODUCTO	TABLAS BIOMÉTRICAS	TIPO DE INTERÉS MEDIO TÉCNICO
Rentas vitalicias - PVI	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-80, GR-80 menos dos años, GR-95 y GK-95. Desde 21 de diciembre de 2012, en función de la modalidad se utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector), GR-95 Unisex (mix compañía, cartera de ahorro), PER2000P Unisex (mix compañía, cartera de ahorro) o PER2000P Mujeres (a partir de 70 años). Desde 01/01/2021, en función de la modalidad se utilizan las tablas PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONADOS (UNISEX) o PER2020 Individuales 1er orden (Unisex).	1,78%
Rentas vitalicias - Pension 2000	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-70, GR-80, GK-80, GR-95 y GK-95. Desde 21/12/2012 se utilizan las tablas GR-95 Unisex (mix compañía, cartera de ahorro). Desde 01/01/2021 se utilizan las tablas PER2020 Individuales 1er orden (Unisex).	6,80%
PAA/PIAS	En función de las modalidades se utilizan tablas GR-80 menos dos años, GR-95 y GK-95. Para la nueva producción desde 21/12/2012 se utilizan tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector). Desde 01/01/2021 se utilizan las tablas PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONADOS (Unisex).	0,10%
Seguros colectivos	En función de las diferentes modalidades se utilizan tablas GR-80, GR-80 menos dos, GR-70, GR-95 y PER2000P. Desde 21/12/2012, en función de la modalidad se utilizan las tablas PER2000P Unisex o PASEM2010 Unisex. Desde 01/01/2021 se utilizan las tablas PER2020 Colectivos 1er orden (con distinción de sexos), y en función de la modalidad PER2020 Colectivos 1er orden (Unisex).	Variable
Unit Link	En función de las diferentes modalidades se utilizan las tablas GK-80, GK-95 e INE 2005. Desde 21/12/2012 se utilizan las tablas PASEM 2010 Unisex (mix sector). Desde 01/01/2021 se utilizan las tablas PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONADOS (Unisex y con ajuste criterio edad).	-

El Grupo mantiene provisiones técnicas suficientes sin necesidad de aplicar el periodo transitorio previsto en la Resolución relativa a las tablas de mortalidad y supervivencia a utilizar por las entidades aseguradoras y reaseguradoras de 17 de diciembre de 2020.

17.4. Información seleccionada de activos financieros afectos al negocio asegurador

De forma adicional a aplicar la exención temporal de la NIIF 9 a las compañías aseguradoras controladas por el Grupo, cuyos requerimientos de desglose se presentan a continuación, así como en las Notas 3 y 40.1, dicho diferimiento también se ha aplicado a SegurCaixa Adeslas (entidad asociada del Grupo). El impacto valorativo sobre los instrumentos financieros asociado a la aplicación de NIIF 9 en esta entidad no se estima significativo debido al bajo riesgo de crédito de las contrapartes de sus instrumentos financieros.

En la siguiente tabla se muestra el valor razonable al cierre del ejercicio, diferenciando aquellos activos cuyos flujos de caja representarían solo pagos de principal e intereses (SPPI), de acuerdo con NIIF 9, de los que se gestionan en función de su valor razonable (no SPPI):

CUMPLIMIENTO TEST SPPI

(Millones de euros)

	SPPI*	NO SPPI	TOTAL
Activos financieros no mantenidos para negociar ni gestionados en función de su valor razonable	62.480		62.480

IMPORTE DEL CAMBIO DEL VALOR RAZONABLE DURANTE EL EJERCICIO 2021

(Millones de euros)

	SPPI*	NO SPPI	TOTAL
Activos financieros no mantenidos para negociar ni gestionados en función de su valor razonable	837		837

(*) Las compañías aseguradoras utilizan una combinación de instrumentos financieros en las estrategias de inmunización financiera para cubrir los riesgos a las que se encuentran expuestas sus actividades. A estos efectos, en la operativa inversora del negocio asegurador del Grupo, distintos títulos de renta fija incorporan permutas financieras que, de acuerdo con la práctica sectorial y los criterios de supervisión aplicables, se contabilizan de forma conjunta en «Activos financieros disponibles para la venta» o en la cartera a coste amortizado, mostrándose en el cuadro superior el valor razonable.
Estas permutas financieras evaluadas de forma individual atendiendo únicamente a su forma legal no cumplirán el test SPPI previsto en la NIIF 9. En este sentido, en el marco del proyecto de implementación de la NIIF 9 que continúa desarrollándose en las compañías aseguradoras, el Grupo ha analizado las diferentes alternativas contables previstas en el marco normativo (incluyendo la contabilidad de coberturas) de forma conjunta con los principales cambios que introducirá la NIIF 17 Contratos de seguro en la valoración de las provisiones técnicas; todo ello, con el objetivo final de evitar asimetrías en la cuenta de resultados y patrimonio del Grupo.
Respecto los instrumentos de renta fija, las compañías aseguradoras no han estimado significativa la pérdida esperada que, en la primera aplicación de NIIF 9, se registraría en reservas.

18. Activos tangibles

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE ACTIVOS TANGIBLES
(Millones de euros)

	2021			2020			2019		
	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTAL. Y OTROS	DERECHOS DE USO *	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTAL. Y OTROS	DERECHOS DE USO *	TERRENOS Y EDIFICIOS	MOBILIARIO INSTAL. Y OTROS	DERECHOS DE USO *
Coste									
Saldo al inicio del ejercicio	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223	
Altas por CN (Nota 7)	1.576	2.706	615						
1ª aplicación NIIF 16 (Nota 1)									1.409
Altas	44	314	160	65	337	123	130	384	120
Bajas	(4)	(412)	(62)	(5)	(170)	(61)	(13)	(194)	(31)
Traspasos **	(365)	(1.062)	(191)	(141)	22	6	(138)	71	127
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	3.764	6.219	2.215	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625
Amortización acumulada									
Saldo al inicio del ejercicio	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)	
Altas por CN (Nota 7)	(393)	(2.465)	(187)						
Altas	(57)	(206)	(161)	(10)	(191)	(134)	(33)	(181)	(132)
Bajas	(8)	339	21	6	134	18	12	158	1
Traspasos **	49	1.041	187	28	1		17	(6)	1
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(932)	(4.428)	(386)	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)
Fondo de deterioro									
Saldo al inicio del ejercicio	(14)	(9)		(18)	(12)		(19)	(14)	
Altas por CN (Nota 7)	(21)								
Dotaciones (Nota 37)	(16)						(3)		
Disponibilidades (Nota 37)				4	1		5	2	
Traspasos **		8			2		(1)		
Utilizaciones	(1)	(1)							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(52)	(2)		(14)	(9)		(18)	(12)	
DE USO PROPIO NETO	**2.780**	**1.789**	**1.829**	**1.976**	**1.527**	**1.447**	**2.029**	**1.391**	**1.495**
Coste									
Saldo al inicio del ejercicio	2.980	101		3.314	104		3.857	106	
Altas por CN (Nota 7)	599								
Altas	55	(4)		13	2		4	6	
Bajas	(831)	(7)		(239)	(5)		(369)	(5)	
Traspasos **	8	3		(108)			(178)	(3)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	2.811	93		2.980	101		3.314	104	
Amortización acumulada									
Saldo al inicio del ejercicio	(209)	(41)		(192)	(35)		(187)	(32)	
Altas por CN (Nota 7)	(42)								
Altas	(37)	(8)		(37)	(8)		(41)	(7)	
Bajas	60	3		17	2		23	1	
Traspasos **	11	3		3			13	3	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(217)	(43)		(209)	(41)		(192)	(35)	
Fondo de deterioro									
Saldo al inicio del ejercicio	(824)			(824)			(932)		
Altas por CN (Nota 7)	(153)								
Dotaciones (Nota 37)	(57)			(145)			(111)		
Disponibilidades (Nota 37)	82			65			66		
Traspasos **	72			23			53		
Bajas	168								
Utilizaciones	(67)			57			100		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(779)			(824)			(824)		
INVERSIONES INMOBILIARIAS	**1.815**	**50**		**1.947**	**60**		**2.298**	**69**	

CN: combinación de negocios; INSTAL.: Instalaciones

(*) Corresponde a los derechos de uso de terrenos y edificios. En relación al activo por derecho de uso, en el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 22.4) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato.

(**) Incorporan, principalmente, el valor de los inmuebles reclasificados desde otros epígrafes del balance: desde «Uso propio», cuando se produce el cierre de una oficina o desde «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta», en el momento en que son puestos en régimen de alquiler (véase Nota 21).

Inmovilizado material de uso propio

Los activos materiales de uso propio figuran asignados a la unidad generadora de efectivo (UGE) del Negocio Bancario que, al cierre del ejercicio no presenta indicios de deterioro (véase Nota 19). Asimismo, el Grupo realiza valoraciones periódicas individualizadas de determinados activos de uso propio clasificados como "Terrenos y edificios". Al cierre del ejercicio, las valoraciones disponibles no son indicativas de existencia de deterioro significativo en los mismos.

A continuación, se presentan información seleccionada en relación al inmovilizado de uso propio:

OTRA INFORMACIÓN DE INMOVILIZADO MATERIAL DE USO PROPIO
(Millones de euros)

	31-12-2021
Activos en uso completamente amortizados	1.265
Compromisos de adquisición de elementos de activo tangible *	No significativos
Activos con restricciones de titularidad	No significativos
Activos cubiertos por póliza de seguros	100% **

(*) Las ventas formalizadas en ejercicios anteriores con contrato de arrendamiento operativo posterior incorporan opciones de compra ejercitables por el Grupo al vencimiento final de los contratos de arrendamiento por el valor de mercado de las oficinas en dicha fecha, y que será determinado, en su caso, por expertos independientes.
(**) Algunas de las pólizas de seguro tienen franquicia. CaixaBank es titular de una póliza corporativa suscrita con un tercero que cubre los daños materiales sobre el activo material del Grupo.

19. Activos intangibles

19.1. Fondo de comercio

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE FONDO DE COMERCIO
(Millones de euros)

	UGE	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Adquisición de Banca Cívica	Bancaria	2.020	2.020	2.020
Adquisición de Banca Cívica Vida y Pensiones	Seguros	137	137	137
Adquisición de Cajasol Vida y Pensiones	Seguros	50	50	50
Adquisición de Cajacanarias Vida y Pensiones	Seguros	62	62	62
Adquisición de Banca Cívica Gestión de Activos	Bancaria	9	9	9
Adquisición del negocio en España de Morgan Stanley	Bancaria/Seguros *	402	402	402
Adquisición de Bankpime	Bancaria	40	40	40
Adquisición de VidaCaixa	Seguros	331	331	331
Adquisición de Bankia Vida **	Seguros	404		
TOTAL		3.455	3.051	3.051

(*) De este importe, 3,7 millones de euros están adscritos a la UGE de Seguros y el resto a UGE Bancaria.
(**) La normativa contable establece el periodo de un año durante el cual la valoración de los activos y pasivos adquiridos no es definitiva, siendo la asignación a fondo de comercio provisional (véase Nota 7).

19.2. Otros activos intangibles

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES *
(Millones de euros)

	VIDA UTIL	UGE	VIDA UTIL RESTANTE	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Software y otros	4 a 15 años		1 a 15 años	903	784	641
Relaciones con clientes (Core Deposits) de Barclays Bank	-	Bancaria			8	10
Gestión de activos de Bankia	12 años	Bancaria	12 años	110		
Mediación de seguros de Bankia	13 años	Bancaria	13 años	100		
Negocio de tarjetas de Bankia	7 años	Bancaria	7 años	138		
Gestión de activos (FI & SICAV's)	13 años	Bancaria	13 años	65		
Gestión de activos (FP)	15 años	Seguros	15 años	92		
Cartera de seguros de Banca Cívica y Pensiones	10 años	Seguros	1,5 años	6	13	20
Cartera de seguros de CajaSol Vida y Pensiones	10 años	Seguros	1,5 años	2	3	5
Cartera de seguros de CajaCanarias Vida y Pensiones	10 años	Seguros	1,5 años	1	2	3
Fondos clientes de Banco de Valencia	-	Bancaria			1	1
Fondos clientes de Barclays Bank	10 años	Seguros	4,5 años	10	12	14
Contratos con clientes de Banca Cívica Gestión de Activos	10 años	Bancaria	1,5 años	2	2	2
Contratos con clientes de Barclays Gestión de Activos	9 años	Bancaria	2 años	1	2	3
Relaciones con Clientes (Core Deposits) de BPI	-	Bancaria			12	19
Marca BPI		Bancaria	Indefinida	20	20	20
Cartera seguros de vida de BPI Vida	5 a 10 años	Seguros	1 a 5 años	1	5	8
Cartera de clientes - gestión de activos	10 años	Bancaria	5 años	9	10	12
Cartera de clientes - Mediación de seguros	10 años	Bancaria	5 años	14	17	20
Cartera depositaria	6 años	Bancaria	1 año	4	7	10
TOTAL				1.478	898	788

(*) Más allá de lo establecido en la Nota 41, respecto a la marca “la Caixa” y el logotipo estrella, las actividades del Grupo no dependen ni están influenciadas significativamente por patentes ni licencias comerciales, contratos industriales ni nuevos procesos de fabricación, así como tampoco de contratos mercantiles o financieros de carácter especial.

El detalle del movimiento del saldo de este capítulo es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Millones de euros)

	2021		2020		2019	
	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS	SOFTWARE	OTROS ACTIVOS
Coste bruto						
Saldo al inicio del ejercicio	1.464	336	1.518	375	1.348	637
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)		554				
Altas	266	54	255	32	201	31
Traspasos y otros	34	(53)	19	(37)	(29)	(33)
Bajas por saneamiento (Nota 37)	(194)	(62)	(327)	(34)		(147)
Resto de bajas	(7)		(1)		(2)	(113)
SUBTOTAL	1.563	829	1.464	336	1.518	375
Amortización acumulada						
Saldo al inicio del ejercicio	(687)	(210)	(891)	(209)	(791)	(396)
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)			1			
Altas	(149)	(77)	(125)	(35)	(108)	(44)
Traspasos y otros	(1)	12	7	1	7	
Bajas por saneamiento (Nota 37)	152	51	319	33		124
Resto de bajas	7		2		1	107
SUBTOTAL	(678)	(224)	(687)	(210)	(891)	(209)
Fondo de deterioro						
Saldo al inicio del ejercicio		(5)		(5)		(1)
Alta por combinaciones de negocios (Nota 7)						
Dotaciones (Nota 37)		(5)				(4)
Recuperaciones (Nota 37)						1
Traspasos y otros		(2)				(1)
Utilizaciones						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO		(12)		(5)		(5)
TOTAL	**885**	**593**	**777**	**121**	**627**	**161**

A continuación, se presenta información seleccionada en relación al otro activo intangible:

OTRA INFORMACION DE OTROS ACTIVOS INTANGIBLES

(Millones de euros)

	31-12-2021
Activos en uso completamente amortizados	568
Compromisos de adquisición de elementos de activo intangible	No significativos
Activos con restricciones a la titularidad	No significativos

Test de deterioro de la UGE bancaria

A efectos de analizar el valor recuperable de la UGE del negocio bancario, el Grupo realiza un ejercicio periódico de asignación de los fondos propios del Grupo en base a los modelos internos de capital regulatorio, los cuales toman en consideración los riesgos asumidos por cada uno de los negocios. Dicho importe a recuperar de la UGE se compara con su importe recuperable con el fin de determinar la posible existencia de deterioro.

El valor recuperable se determina en base al valor en uso, el cual ha sido determinado mediante un modelo de descuento de los dividendos esperados a medio plazo obtenidos a partir de la proyección presupuestaria en un horizonte temporal de 6 años. Adicionalmente, con carácter semestral, se realiza un ejercicio de actualización de las proyecciones para incorporar las posibles desviaciones al modelo.

Las proyecciones emplean hipótesis basadas en los datos macroeconómicos aplicables a la actividad del Grupo, contrastadas mediante fuentes externas de reconocido prestigio y la información interna de las propias entidades. A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE BANCARIA
(Porcentaje)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	RANGO DE SENSIBILIDAD
Tasa de descuento (después de impuestos) *	7,6%	8,2%	7,5%	[-0,5%; + 2,5%]
Tasa de crecimiento **	1,0%	1,0%	1,0%	[-0,5%; + 1,0%]
Margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) ***	[0,92% - 1,28%]	[1,15% - 1,30%]	[1,21% - 1,46%]	[-0,05%; + 0,05%]
Coste del riesgo (CoR)	[0,24% - 0,39%]	[0,82% - 0,39%]	[0,26% - 0,36%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre el tipo de interés del bono alemán a 10 años, más una prima de riesgo. La tasa de descuento antes de impuestos a 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019 es del 10,9%, 11,7% y 10,8%, respectivamente.
(**) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.
(***) Margen de intereses sobre activos totales medios.

Al cierre del ejercicio se ha constatado que las proyecciones utilizadas en el anterior test y la realidad no hubieran afectado a las conclusiones del anterior análisis.

Teniendo en cuenta el exceso de valor recuperable actual sobre el valor en libros, el Grupo no considera que ningún cambio razonablemente posible en algunas de la hipótesis de forma aislada pudiera implicar que éste exceda del valor recuperable.

Los juicios y estimaciones en base a los cuales se han determinado las hipótesis clave son los que el Grupo considera más plausibles y que, por tanto, mejor reflejan el valor del negocio bancario.

Test de deterioro de la UGE seguros

La metodología para la estimación del valor en uso de la UGE de seguros es análoga a la utilizada para la UGE bancaria, sin que de los resultados obtenidos se hayan puesto de manifiesto indicios de deterioro al cierre del ejercicio.

A continuación, se resumen los rangos de hipótesis empleados, así como los rangos de sensibilidad de contraste:

HIPÓTESIS EMPLEADAS Y ESCENARIOS DE SENSIBILIDAD UGE SEGUROS
(Porcentaje)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	SENSIBILIDAD
Tasa de descuento (después de impuestos)	8,71%	8,81%	8,68%	[-0,5%; + 0,5%]
Tasa de crecimiento *	1,50%	1,50%	2,00%	[-0,5%; + 0,5%]

(*) Corresponde con la tasa de crecimiento del flujo normalizado, utilizado para calcular el valor residual.

20. Otros activos y pasivos

La composición del saldo de estos capítulos de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS ACTIVOS Y PASIVOS
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Existencias	**96**	**75**	**54**
Resto de otros activos	**2.041**	**1.127**	**2.147**
Activos netos en planes de pensiones (Nota 23.1)	362		10
Periodificaciones	1.035	669	715
Operaciones en camino	349	284	271
Dividendos de renta variable devengados no cobrados	62	3	7
Otros	233	171	1.144
TOTAL OTROS ACTIVOS	**2.137**	**1.202**	**2.201**
Periodificaciones	1.410	1.132	1.143
Operaciones en camino	478	702	446
Otros	227	161	573
TOTAL OTROS PASIVOS	**2.115**	**1.995**	**2.162**

Ruptura de los acuerdos de distribución con Mapfre de seguros de no-vida

Con fecha 29 de diciembre de 2021, el Grupo ha llegado un acuerdo con Mapfre para la terminación del contrato de agencia suscrito entre Mapfre y Bankia Mediación Operador de Banca de Seguros Vinculado, SAU (Bankia Mediación) para la distribución de seguros de no vida para el que se acuerda una indemnización por importe de 247 millones de euros, satisfecha en efectivo, correspondiente al 110% del valor de la nueva producción (excluida cartera actual) del negocio de no vida, según determinado por el experto independiente designado por las partes. El importe ha sido satisfecho por parte de CaixaBank a través de su sociedad dependiente Bankia Mediación.

Del importe total de la indemnización, un total de 106 millones de euros se han utilizado del capítulo «Provisiones - Restantes provisiones» del balance vinculados al importe reconocido en el ejercicio de PPA (véase Nota 7). El resto se ha registrado como un gasto anticipado en el capítulo «Otros activos» del balance al tratarse de un importe que el Grupo ha tenido que asumir para poder proporcionar el acceso a una mayor red de oficinas libre de cualquier acuerdo en la cual se distribuirán los productos de seguro de no vida que actualmente ya se están comercializando. Los Administradores del Grupo estiman que el gasto anticipado se recuperará con el acuerdo formalizado (véase Nota 1.10) con SegurCaixa Adeslas/Mutua Madrileña. Los términos económicos de dicho acuerdo han sido aprobados por la Alta Dirección del Grupo a la fecha de preparación de estas cuentas anuales y se espera que quede ratificado por la junta general de accionistas de SegurCaixa Adeslas.

Por su parte, Mapfre y CaixaBank han acordado someter a arbitraje si CaixaBank está obligada, conforme a los referidos acuerdos de banca-seguros, a abonar a Mapfre una cantidad adicional de 23 millones de euros, correspondientes a un 10% del valor del negocio de no-vida según determinado por el experto independiente.

El detalle del movimiento del saldo del capítulo «Existencias» es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE EXISTENCIAS
(Millones de euros)

	2021		2020		2019	
	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS	ACTIVOS PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS	OTROS ACTIVOS
Coste bruto existencias						
Saldo al inicio del ejercicio	80	31	53	35	38	43
Más:						
Adquisiciones	8	201	14	125	3	215
Traspasos y otros		1	18		15	
Menos:						
Ventas	(10)	(176)	(5)	(129)	(3)	(224)
Traspasos y otros *	(2)	(3)				1
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	76	54	80	31	53	35
Fondo de deterioro existencias						
Saldo al inicio del ejercicio	(35)	(1)	(33)	(1)	(23)	(1)
Más:						
Dotaciones netas (Nota 37)	(3)	(1)	(2)	0		
Traspasos y otros	2	(1)		0	(11)	
Menos:						
Utilizaciones	5				1	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(31)	(3)	(35)	(1)	(33)	(1)
EXISTENCIAS	**45**	**51**	**45**	**30**	**20**	**34**

(*) Incorporan, principalmente, el valor de las construcciones/terrenos reclasificados desde otros epígrafes del balance: desde «Inversiones inmobiliarias» o «Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta» (véanse Notas 18 y 21).

21. Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS NO CORRIENTES EN VENTA

(Millones de euros)

	2021			2020			2019		
	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)	PROCEDENTES DE REGULARIZACIONES CREDITICIAS		OTROS ACTIVOS (2)
	DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO		DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO		DERECHOS DE REMATE (1)	RESTO	
Coste bruto									
Saldo al inicio del ejercicio	133	1.351	273	183	1.333	314	267	1.033	301
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	130	1.702	326						
Altas	82	102	215	33	75	86	128	175	61
Traspasos y otros (3)	(120)	716	1.782	(83)	205	73	(212)	427	62
Bajas del ejercicio		(654)	(1.790)		(262)	(200)		(302)	(110)
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	225	3.217	806	133	1.351	273	183	1.333	314
Fondo de deterioro									
Saldo al inicio del ejercicio	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	(17)	(504)	(68)						
Dotaciones (Nota 39)		(228)	(1)		(159)	(43)		(149)	(37)
Recuperaciones (Nota 39)	1	104	1		87	8		45	7
Traspasos y otros (4)	4	(82)	(82)	6	(70)	1	14	(73)	(1)
Utilizaciones		188	33		74	13		67	13
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	(47)	(980)	(183)	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)
TOTAL	**178**	**2.237**	**623**	**98**	**893**	**207**	**142**	**943**	**269**

(1) Los derechos de remate se registran inicialmente por el valor neto por el que se registrará el activo en el momento en que se produzca la adjudicación definitiva.
(2) Incluye principalmente: participaciones reclasificadas a activo no corriente en venta, activos procedentes de la finalización de contratos de arrendamiento operativo y oficinas cerradas.
(3) Corresponden principalmente a la reclasificación del Derecho de Remate a "Otros Activos procedentes de regularizaciones crediticias" o a «Inversiones Inmobiliarias», en el momento en que un inmueble es puesto en régimen de alquiler, para los activos procedentes de regularizaciones crediticias (véase Nota 18).
(4) Incluyen las provisiones constituidas para la cobertura del riesgo de insolvencia de operaciones crediticias de CaixaBank, canceladas mediante la adquisición de activos inmobiliarios por parte de BuildingCenter.

A continuación, se detallan los activos procedentes de regularizaciones crediticias sin considerar su fondo de deterioro, según su antigüedad, determinada a partir de la fecha de adjudicación:

ANTIGÜEDAD ACTIVOS

(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO	Nº DE ACTIVOS	IMPORTE BRUTO
Hasta 1 año	4.510	362	1.519	157	3.015	318
Entre 1 y 2 años	2.683	230	3.266	320	4.935	514
Entre 2 y 5 años	12.451	1.054	5.850	591	4.319	398
Más de 5 años	19.462	1.796	4.917	416	3.427	286
TOTAL	**39.106**	**3.442**	**15.552**	**1.484**	**15.696**	**1.516**

22. Pasivos financieros

El detalle de los saldos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2021
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**487.093**	**(1.032)**				**486.529**
Bancos centrales	81.671	(1.224)				80.447
Entidades de crédito	13.590	13				13.603
Clientela	391.832	179		(10)	478	392.479
Valores representativos de deuda emitidos	**51.720**	**582**		**(11)**	**1.393**	**53.684**
Otros pasivos financieros	**6.812**					**6.812**
TOTAL	**545.625**	**(450)**	**0**	**(21)**	**1.871**	**547.025**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2020
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**301.001**	**(160)**				**300.523**
Bancos centrales	50.377	(287)				50.090
Entidades de crédito	5.268	(2)				5.266
Clientela	245.356	129		(12)	(306)	245.167
Valores representativos de deuda emitidos	**35.542**	**420**		**(8)**	**(141)**	**35.813**
Otros pasivos financieros	**6.067**					**6.067**
TOTAL	**342.610**	**260**	**0**	**(20)**	**(447)**	**342.403**

DETALLE DE PASIVOS FINANCIEROS A COSTE AMORTIZADO - 31-12-2019
(Millones de euros)

		AJUSTES POR VALORACIÓN				
	SALDO BRUTO	INTERESES DEVENGADOS	MICROCOBERTURAS	COSTES TRANSACCIÓN	PRIMAS Y DESCUENTOS	SALDO EN BALANCE
Depósitos	**242.012**	**115**	**0**	**(14)**	**(378)**	**241.735**
Bancos centrales	14.463	(45)				14.418
Entidades de crédito	6.230	8	0	0	0	6.238
Clientela	221.319	152	0	(14)	(378)	221.079
Valores representativos de deuda emitidos	**33.382**	**404**	**0**	**(10)**	**(128)**	33.648
Otros pasivos financieros	**8.592**					8.592
TOTAL	**283.986**	**519**	**0**	**(24)**	**(506)**	**283.975**

22.1. Depósitos de entidades de crédito

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
A la vista	**2.444**	**1.138**	**1.272**
Cuentas mutuas		7	2
Otras cuentas	2.444	1.131	1.270
A plazo o con preaviso	**11.146**	**4.130**	**4.958**
Cuentas a plazo	3.918	3.371	4.039
Pasivos financieros híbridos			1
Cesión temporal de activos	7.228	759	918
TOTAL	**13.590**	**5.268**	**6.230**

22.2. Depósitos a la clientela

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE DEPÓSITOS DE LA CLIENTELA

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Por naturaleza	**391.832**	**245.356**	**221.319**
Cuentas corrientes y otras cuentas a la vista	260.810	143.020	123.410
Cuentas de ahorro	89.639	77.305	66.143
Depósitos a plazo	37.914	22.729	29.632
Pasivos financieros híbridos	193	298	655
Cesiones temporales	3.276	2.004	1.479
Por sectores	**391.832**	**245.356**	**221.319**
Administraciones públicas	19.853	13.136	11.030
Sector privado	371.979	232.220	210.289

22.3. Valores representativos de deuda emitidos

El detalle de los saldos brutos de este epígrafe es el siguiente:

DETALLE DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Cédulas hipotecarias	20.854	14.497	15.539
Bonos simples *	17.104	11.729	8.734
Bonos de titulización	1.627	1.077	1.387
Notas estructuradas	1.384	1.436	1.619
Pagarés	591	653	703
Participaciones preferentes	5.000	3.000	2.250
Deuda subordinada	5.160	3.150	3.150
TOTAL	**51.720**	**35.542**	**33.382**

(*) Incluye bonos simples u ordinarios y bonos simples u ordinarios no preferentes

El detalle del movimiento de los saldos de cada una de las tipologías de valores emitidos es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE VALORES REPRESENTATIVOS DE DEUDA EMITIDOS

(Millones de euros)

	CÉDULAS HIPOTECARIAS	CÉDULAS TERRITORIALES	BONOS SIMPLES	BONOS DE TITULIZACIÓN	NOTAS ESTRUC-TURADAS	DEUDA SUBORDINADA	PARTICIPA-CIONES PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio 2019	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emisiones	2.415		4.382	4.032	1.092		275
Amortizaciones	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferencias de cambio y otros	2						
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio 2019	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompras				(3.308)			(275)
Amortizaciones y otros	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2019	**15.539**		**8.734**	**1.387**	**1.619**	**3.150**	**2.250**
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio 2020	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Emisiones			3.000	425			750
Amortizaciones	(1.244)	(1.500)	(40)	(14)	(193)		
Diferencias de cambio y otros							
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2020	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio 2020	(38.721)	(5.900)	(41)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
Recompras							
Amortizaciones y otros	202	1.500	39	(721)	10		
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2020	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2020	**14.497**		**11.729**	**1.077**	**1.436**	**3.150**	**3.000**
Saldo bruto							
Saldo al inicio del ejercicio 2021	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	17.671		2.599	6.518		1.675	1.250
Emisiones	6.064	1.000	2.787	2.302		1.000	750
Amortizaciones	(7.424)			(5.719)		(665)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2021	69.327	5.400	17.117	35.419	1.589	5.469	5.275
Valores recomprados							
Saldo al inicio del ejercicio 2021	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	(8.892)			(1.063)			
Recompras	(6.529)	(1.000)	(11)	(2.302)	(52)		
Amortizaciones y otros	5.467			814			
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2021	(48.473)	(5.400)	(13)	(33.792)	(205)	(309)	(275)
SALDO NETO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2021	**20.854**		**17.104**	**1.627**	**1.384**	**5.160**	**5.000**

El detalle de las emisiones de participaciones preferentes se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Junio 2017 *	Perpetuo	1.000	6,750%	1.000	1.000	1.000
Julio 2017 **	Perpetuo	750	6,000%	750		
Marzo 2018 *	Perpetuo	1.250	5,250%	1.250	1.250	1.250
Septiembre 2018 **	Perpetuo	500	6,375%	500		
Septiembre 2019 *	Perpetuo	275	6,500%	275	275	275
Octubre 2020 *	Perpetuo	750	5,875%	750	750	
Septiembre 2021*	Perpetuo	750	3,675%	750		
PARTICIPACIONES PREFERENTES				5.275	3.275	2.525
Valores propios comprados				(275)	(275)	(275)
TOTAL				**5.000**	**3.000**	**2.250**

(*) Son instrumentos de capital de nivel 1 adicional perpetuos, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas (parcial o totalmente) en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank (una vez hayan transcurrido, al menos, cinco años desde su fecha de emisión según las condiciones particulares de cada una de ellas, y con el consentimiento previo de la autoridad que resulte competente) y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen un ratio de capital de nivel 1 ordinario (Common Equity Tier 1 ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión ("CRR"), inferior al 5,125%. El precio de conversión de las participaciones preferentes será el mayor entre i) la media de los precios medios ponderados por volumen diarios de la acción de CaixaBank correspondiente a los cinco días de cotización anteriores al día en que se anuncie que se ha producido el supuesto de conversión correspondiente, ii) el precio mínimo de conversión y iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión.
(**) Procedentes de la combinación de negocios con Bankia (véase Nota 7).

El detalle de las emisiones de deuda subordinada se presenta a continuación:

DETALLE DE EMISIONES DE DEUDA SUBORDINADA
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN	VENCIMIENTO	IMPORTE NOMINAL	TIPO DE INTERÉS NOMINAL	IMPORTE PENDIENTE DE AMORTIZACIÓN 31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
15-02-2017	15-02-2027	1.000	3,500%	510	1.000	1.000
15-03-2017 *	17-07-2028	500	3,375%	500		
07-07-2017	07-07-2042	150	4,000%	150	150	150
14-07-2017	14-07-2028	1.000	2,750%	1.000	1.000	1.000
17-04-2018	17-04-2030	1.000	2,250%	1.000	1.000	1.000
15-02-2019 *	15-02-2029	1.000	3,750%	1.000		
18-03-2021	18-06-2031	1.000	1,250%	1.000		
DEUDA SUBORDINADA				5.160	3.150	3.150
Valores propios comprados						
TOTAL				**5.160**	**3.150**	**3.150**

(*) Procedentes de la combinación de negocios con Bankia (véase Nota 7).

22.4. Otros pasivos financieros

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE OTROS PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Obligaciones a pagar	1.313	1.215	1.475
Fianzas recibidas	24	24	1.491
Cámaras de compensación	1.314	1.169	1.308
Cuentas de recaudación	1.461	1.271	1.195
Cuentas especiales	368	426	683
Pasivos asociados a activos por derechos de uso (Nota 18)	1.864	1.468	1.509
Otros conceptos	468	494	931
TOTAL	**6.812**	**6.067**	**8.592**

En el epígrafe «Otros pasivos financieros - Pasivos asociados a activos por derechos de uso» (véase Nota 18) se presenta el valor actual de los pagos futuros de arrendamiento durante el periodo de obligado cumplimiento del contrato. El movimiento correspondiente al ejercicio es el siguiente:

PAGOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO
(Millones de euros)

	01-01-2019	ALTA NETA	ACTUAL. FINANC.	PAGOS	31-12-2019	ALTA NETA	ACTUAL. FINANC.	PAGOS	31-12-2020	ALTA POR CN	ALTA NETA	ACTUAL. FINANC.	PAGOS	31-12-2021
Vinculados al contrato de venta y arrendamiento posterior Soinmob Inmobiliaria	**591**	29	10	(40)	**590**	12	11	(60)	**553**		78	10	(62)	**579**
Vinculados a otros arrendamientos operativos	**818**	209	10	(118)	**919**	66	8	(78)	**915**	456	7	8	(101)	**1.285**
TOTAL	**1.409**	**238**	**20**	**(158)**	**1.509**	**78**	**19**	**(138)**	**1.468**	**456**	**85**	**18**	**(163)**	**1.864**
Tipo de descuento aplicado (según el plazo) *														
España	[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]				[0,10%-1,66%]					[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]				[0,20%-0,90%]				[0,20%-0,90%]					[0,20%-0,90%]

ACTUAL. FINANC.: Actualización financiera; CN: Combinación de negocios (véase Nota 7)
(*) La diferencia en el tipo de descuento aplicado para los negocios de España y Portugal se explica, fundamentalmente, por el plazo de los contratos de arrendamiento en cada uno de ellos

22.5. Financiación a corto plazo

La composición de la financiación a corto plazo es la siguiente:

DETALLE DE FINANCIACIÓN A CORTO PLAZO
(Millones de euros)

	2021		2020		2019	
	IMPORTE	TIPO MEDIO	IMPORTE	TIPO MEDIO	IMPORTE	TIPO MEDIO
Cesión temporal de activos						
Balance final del ejercicio	10.504	(0,14%)	2.763	(0,34%)	2.397	0,15%
Media anual	22.518	(0,40%)	8.957	(0,12%)	7.292	0,40%
Máximo en el ejercicio	34.968	(0,43%)	12.164	0,23%	9.735	0,19%
Pagarés						
Balance final del ejercicio	591	(0,51%)	653	(0,24%)	703	(0,17%)
Media anual	564	(0,41%)	804	(0,22%)	521	(0,11%)
Máximo en el ejercicio	692	(0,51%)	1.054	(0,21%)	754	(0,17%)

23. Provisiones

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE PROVISIONES
(Millones de euros)

	PENSIONES Y OTRAS OBLIGACIONES DE PRESTACIONES DEFINIDAS POST-EMPLEO	OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO	CUESTIONES PROCESALES Y LITIGIOS POR IMPUESTOS PENDIENTES		COMPROMISOS Y GARANTÍAS CONCEDIDOS		RESTANTES PROVISIONES
			CONTINGENCIAS LEGALES	PROVISIONES PARA IMPUESTOS	RIESGOS CONTINGENTES	COMPROMISOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2018	**458**	**1.072**	**429**	**285**	**311**	**44**	**480**
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotación			148	25	76	81	207
Reversión			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Gastos de personal	2	979					
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	109						
Utilización de fondos	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Traspasos y otros	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	**521**	**1.710**	**394**	**282**	**158**	**62**	**497**
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	5	138	81	(19)	(30)	(2)	55
Dotación		146	117	20	2	67	115
Reversión		(10)	(36)	(39)	(32)	(69)	(60)
Coste/Ingreso por intereses	5	2					
Gastos de personal							
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	133						
Utilización de fondos	(24)	(423)	(145)	(46)			(113)
Traspasos y otros	(55)	(27)	2	7	6	(1)	29
SALDO A 31-12-2020	**580**	**1.398**	**332**	**224**	**134**	**59**	**468**
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	626	105	314	197	258	85	262
Con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias	(390)	2.296	190	35	(50)	3	216
Dotación		33	359	42	(21)	88	389
Reversión		(9)	(169)	(7)	(29)	(85)	(173)
Coste/Ingreso por intereses	4						
Gastos de personal *	(394)	2.272					
(Ganancias)/ Pérdidas actuariales	(38)						
Utilización de fondos	(45)	(348)	(212)	(24)			(76)
Traspasos y otros	73	1	150	(39)	18	(46)	(221)
SALDO A 31-12-2021	**806**	**3.452**	**774**	**393**	**360**	**101**	**649**

(*) Con fecha 1 de enero de 2022 han entrado en vigor las modificaciones derivadas del nuevo Acuerdo Laboral firmado el 7 de julio de 2021. En relación con la previsión social complementaria, se acordó establecer un crecimiento fijo anual del 0,35% a futuro de las prestaciones causadas en substitución de los diferentes criterios establecidos, principalmente en base al IPC (aplicable hasta el momento). Esta revalorización resulta aplicable a todos los planes de prestaciones definidas actuales y futuras, tanto las que se encuentran instrumentadas mediante el Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, como las que están fuera del mismo. Este hecho produjo en el momento del acuerdo (2021) una liquidación de las obligaciones por importe de 394 millones de euros.

23.1. Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo

Fondo para pensiones y obligaciones similares – Planes post-empleo de prestación definida

Los compromisos por retribuciones post-empleo de prestación definida del Grupo tienen la siguiente naturaleza:

- Parte de los compromisos con empleados y exempleados de CaixaBank se encuentran cubiertos mediante contratos de seguros con entidades aseguradoras pertenecientes o no al Grupo, procedentes en su mayoría de procesos de fusión. En estos casos, el tomador de las pólizas de seguros es CaixaBank y la gestión de los mismos y la asunción de sus riesgos, se lleva a cabo a través de cada una de las entidades aseguradoras.

- El resto de los compromisos atribuidos a los negocios en España están instrumentados a través del Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, el cual prevé diferentes subplanes. Estos subplanes quedan integrados en dos Fondos de Pensiones, siendo el fondo Pensiones Caixa 30, Fondo de Pensiones el que aúna a un mayor número de partícipes y beneficiarios. Los Fondos de Pensiones mantienen asegurados sus compromisos de prestación definida mediante diferentes contratos de seguro, cuyo tomador es la propia Comisión de Control del Plan de Pensiones, la mayor parte con VidaCaixa. CaixaBank no controla los Fondos de Pensiones en los cuales quedan integrados estos subplanes, si bien tiene representación minoritaria en las Comisiones de Control establecidas en cada uno de ellos.

- Al encontrarse la mayoría de los compromisos de prestación definida cubiertos a través de los Fondos de Pensiones o mediante pólizas de seguro contratadas directamente por CaixaBank cuyo objetivo es que las prestaciones a pagar a los beneficiarios sean equivalentes a las prestaciones aseguradas en las pólizas contratadas, el Grupo no se expone a volatilidades y movimientos inusuales de mercado. En los diferentes cierres, el valor razonable de las pólizas contratadas directamente con VidaCaixa u otras entidades, y el de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente cubierto mediante pólizas de seguro), se calcula con una metodología de valoración homogénea tal y como establece la norma contable.

  Si una póliza de seguros es un activo afecto al Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank, y sus flujos se corresponden exactamente tanto en el importe como en el calendario de pagos con las prestaciones pagaderas dentro del plan, entones se considera que el valor razonable de esas pólizas de seguro es igual al valor actual de las obligaciones de pago conexas. Únicamente existirá un pasivo neto por prestación definida cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones mantengan no asegurados determinados compromisos, por ejemplo, colas de longevidad para las cuales las aseguradoras no hayan podido encontrar instrumentos financieros con una duración suficientemente larga que repliquen los pagos garantizados. En caso contrario se produciría un activo como posición neta.

  Mientras las pólizas de seguro contratadas con aseguradoras fuera del Grupo y el valor de los activos mantenidos a través de los Fondos de Pensiones se presentan de forma neta en el balance de situación al tratarse de activos elegibles afectos al plan y los cuales servirán para liquidar las obligaciones asumidas, el valor razonable del resto de pólizas contratadas directamente por CaixaBank con VidaCaixa se elimina en el proceso de consolidación quedando integradas las inversiones financieras de VidaCaixa afectas a las pólizas en los diferentes epígrafes del balance consolidado.

- Por su parte, durante el ejercicio 2021 y tras la fusión por absorción de Bankia (véase Nota 7) se han incorporado al Grupo CaixaBank los compromisos procedentes de la entidad adquirida. Los activos que respaldan estos compromisos que tienen la consideración de aptos (vinculados principalmente a los fondos de pensiones de empleados) se presentan de forma neta en el balance.

  A 31 de diciembre de 2021, una vez adquirido el control sobre el 100% de Bankia Vida, esta sociedad ha pasado a consolidarse por integración global. En este marco, el valor razonable de las pólizas contratadas directamente por CaixaBank con Bankia Vida se elimina en el proceso de consolidación quedando integradas las inversiones financieras de Bankia Vida afectas a las pólizas en los diferentes epígrafes del balance consolidado.

- A su vez, BPI tiene la totalidad de los compromisos externalizados en el “Fundo de Pensões Banco BPI” y presenta el valor actual de las obligaciones netas del valor razonable de los activos del plan.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE FONDOS PARA PENSIONES Y OBLIGACIONES SIMILARES
(Millones de euros)

	VINCULADA *						NO VINCULADA **								
	OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA			VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS			OBLIGACIONES POR PRESTACIÓN DEFINIDA (A)			VALOR RAZONABLE DE LOS ACTIVOS AFECTOS (B)			ACTIVO/(PASIVO) NETO POR COMPROMISOS A LARGO PLAZO (A+B)		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
BALANCE AL INICIO	(489)	(473)	(437)	490	473	438	(3.674)	(3.568)	(3.284)	3.583	3.530	3.279	(91)	(38)	(5)
(Coste) ingreso de los intereses	(3)	(4)	(7)	3	4	7	(5)	(15)	(25)	110	41	52	105	26	27
Coste por servicios pasados	(1)						(17)	(21)	(22)				(17)	(21)	(22)
Coste (ingreso) de los intereses															
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	(4)	(4)	(7)	3	4	7	(22)	(36)	(47)	110	41	52	88	5	5
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis experiencia	17	(10)	(19)				36	(112)	(161)				36	(112)	(161)
Ganancias/(Pérdidas) actuariales por hipótesis financieras	21	(27)	(36)	(30)	39	52	33	(87)	(164)	(106)	104	275	(73)	17	111
COMPONENTES DEL COSTE EN LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN EL PATRIMONIO NETO	38	(37)	(55)	(30)	39	52	69	(199)	(325)	(106)	104	275	(37)	(95)	(50)
Aportaciones al Plan				(93)	(1)	2	(4)	(4)	(3)	19	20	21	15	16	18
Pagos del Plan	45	25	27	(45)	(25)	(27)	167	152	160	(168)	(156)	(163)	(1)	(4)	(3)
Liquidaciones	84	2			(1)		310	35	2		(19)	(2)	310	16	
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)	(626)			478			(131)			137			6		
Transacciones	146	(2)	(1)	1	1	1	(70)	(54)	(71)	142	63	68	72	9	(3)
OTROS	(351)	25	26	341	(26)	(24)	272	129	88	130	(92)	(76)	402	37	12
BALANCE AL CIERRE	**(806)**	**(489)**	**(473)**	**804**	**490**	**473**	**(3.355)**	**(3.674)**	**(3.568)**	**3.717**	**3.583**	**3.530**	**362**	**(91)**	**(38)**
Registrado en															
«Otros activos - Activos netos en planes de pensiones» (Nota 20)													362		10
«Provisiones - Pensiones y otras obligaciones definidas post-empleo» (Nota 23)	(806)	(489)	(473)											(91)	(48)
Tipo de obligación															
Compromisos causados	(804)	(487)	(471)				(2.699)	(2.946)	(2.867)						
Compromisos no causados	(2)	(2)	(2)				(656)	(728)	(701)						
Tipo de inversión															
Instrumentalizados mediante pólizas seguro				804	490	473				1.771	1.701	1.662			
Inversiones en activos inmobiliarios										395	392	390			
Inversiones en instrumentos de patrimonio										260	235	215			
Inversiones en instrumentos de deuda										1.250	1.182	1.187			
Inversiones en resto de activos										41	73	76			

(*) Las obligaciones se encuentran aseguradas con una sociedad vinculada, siendo el Grupo el tomador del seguro.
(**) Las obligaciones están aseguradas con un tercero o el Grupo no es el tomador del seguro.

El valor actual de las obligaciones de prestación definida se ha determinado aplicando los siguientes criterios:

- Se ha utilizado como método de devengo el 'método de la unidad de crédito proyectada', que contempla cada año de servicio como generador de una unidad adicional de derecho a las prestaciones y valora cada unidad de forma separada.
- La edad estimada de jubilación para cada empleado es la primera edad posible a la que tiene derecho a jubilarse o la pactada en los acuerdos, en su caso.
- Las hipótesis actuariales y financieras utilizadas en la valoración son insesgadas y compatibles entre sí.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios en España son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS EN ESPAÑA

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Tipo de descuento prestaciones post-empleo (1)	0,84%	0,39%	0,98%
Tipo de descuento prestaciones a largo plazo (1)	0,01%	(0,26%)	(0,02%)
Tablas de mortalidad (2)	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Tasa anual de revisión de pensiones (3)	0,35%	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo (4)	2,56%	1,81%	1,90%
Tasa de crecimiento de los salarios	0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 y siguientes	0% 2021; 0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 y siguientes	IPC + 0,5%

(1) Utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de estos compromisos.

(2) Se ha decidido mantener las tablas PERM-F/2000-P como mejor estimación del patrón de supervivencia, basada en la experiencia histórica.

(3) Dependiendo de cada compromiso. En base al Acuerdo de modificación de condiciones laborales firmado el 1 de julio de 2021, se ha considerado una tasa fija del 0,35% como revalorización futura para los compromisos por pensiones que derivan de sistemas, pactos y/o acuerdos colectivos.

(4) Utilización de la curva de inflación cupón cero española. Tipo informado en base al plazo medio ponderado de los compromisos.

Las hipótesis utilizadas en los cálculos referentes a los negocios de BPI en Portugal son las siguientes:

HIPÓTESIS ACTUARIALES Y FINANCIERAS EN PORTUGAL

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Tipo de descuento *	1,26%	1,01%	1,34%
Tablas de mortalidad hombres **	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tablas de mortalidad mujeres **	TV 90/01 - 2 años	TV 88/90 - 3 años	TV 88/90 - 3 años
Tasa anual de revisión de pensiones	0,40%	0,40%	0,40%
Tasa de crecimiento de los salarios	[0,9 - 1,9] %	[0,9 - 1,9] %	[0,9 - 1,9] %

(*) Tipo resultante de la utilización de una curva de tipos construida a partir de bonos corporativos de alta calidad crediticia, de la misma moneda y plazo que los compromisos asumidos.
(**) El impacto derivado de utilizar tablas biométricas más ajustadas al colectivo asegurado en Portugal ha supuesto una pérdida actuarial de 51 millones de euros.

Las valoraciones actuariales de los compromisos por pensiones atribuidos a los negocios España y Portugal son realizadas por actuarios cualificados e independientes al Grupo.

Adicionalmente, de cara a preservar la gobernanza de la valoración y de la gestión de los riesgos inherentes a la asunción en estos compromisos, CaixaBank tiene establecido un marco de actuación donde el Comité ALCO gestiona las propuestas de coberturas de estos riesgos y el Comité Global del Riesgo aprueba cualquier cambio en los criterios de valoración de los pasivos que reflejan estos compromisos para los negocios de España.

A continuación, se presenta un análisis de sensibilidad del valor de las obligaciones sobre las principales hipótesis utilizadas en la valoración actuarial. Para determinar dicha sensibilidad se ha procedido a replicar el cálculo del valor de las obligaciones modificando la variable en cuestión y se han mantenido constantes el resto de las hipótesis actuariales y financieras. Una limitación de este método es que es improbable que el cambio de una variable se produzca de manera aislada, dado que algunas de las variables podrían estar correlacionadas:

ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD DE LAS OBLIGACIONES
(Milones de euros)

	ESPAÑA		PORTUGAL	
	+50 ppbb	-50 ppbb	+50 ppbb	-50 ppbb
Tasa de descuento	(43)	48	(151)	172
Tasa anual de revisión de pensiones	1	0	227	(200)

La estimación del valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones contratados directamente por CaixaBank con VidaCaixa u otras entidades y del valor de los activos de los Fondos de Pensiones (principalmente también pólizas de seguro) considera el valor de los pagos futuros asegurados descontados a la misma curva de tipos utilizada para las obligaciones, por lo que al estar casados los flujos previstos de pagos con los que se derivarán de las pólizas, los posibles cambios razonables al cierre del

ejercicio en la tasa de descuento tendría un efecto similar en el valor de las obligaciones brutas del Grupo y en el valor razonable de los contratos de seguros vinculados a pensiones y el valor razonable de los activos mantenidos a través de Fondos de Pensiones.

De forma consistente con lo mencionado en la Nota 2.12, el cálculo de la sensibilidad de las obligaciones se ha calculado únicamente cuando CaixaBank o el Fondo de Pensiones no mantienen asegurados determinados compromisos, por ejemplo, ciertas colas de longevidad mencionadas anteriormente para el negocio de España.

A continuación, se indica la estimación del pago de las prestaciones previsto para los próximos 10 años:

PAGOS PREVISTOS POR COMPROMISOS POST-EMPLEO
(Millones de euros)

	2022	2023	2024	2025	2026	2027-2031
España *	50	49	48	46	45	202
Portugal	64	64	64	64	63	308

(*) Excluyendo las prestaciones aseguradas a pagar por VidaCaixa directamente a los Fondos de Pensiones.

23.2. Provisiones para otras retribuciones a los empleados

El Grupo mantiene fondos para la cobertura de los compromisos de sus programas de desvinculación, tanto en materia de salarios como de otras cargas sociales, desde el momento de su desvinculación hasta alcanzar la edad establecida en los acuerdos. También hay constituidos fondos para cubrir premios de antigüedad y otros compromisos con el personal activo. A continuación, se detallan los principales programas sobre los que se mantienen fondos:

PROGRAMAS DE DESVINCULACIONES
(Millones de euros)

	EJERCICIO DE REGISTRO	NÚMERO DE PERSONAS ADHERIDAS	DOTACIÓN INICIAL
Acuerdo laboral 17-07-2014	2014	434	182
Acuerdo laboral de restructuración personal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acuerdo laboral 29-06-2015 (reorganización territorial de la plantilla)	2015	700	284
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acuerdo laboral 29-07-2016	2016	401	121
Plan de desvinculaciones voluntarias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acuerdo laboral 27-04-2017- BPI	2017	613	107
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2017	2017	630	311
Acuerdo laboral 28-04-2017 - Desvinculaciones 2018	2018	151	67
Acuerdo laboral 08-05-2019	2019	2.023	978
Acuerdo laboral 31-01-2020 - Desvinculaciones 2020	2020	226	109
Acuerdo laboral de restructuración 1-07-2021	2021	6.452	1.884

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

CONCILIACIÓN DE SALDOS DE OTRAS RETRIBUCIONES A LOS EMPLEADOS A LARGO PLAZO
(Millones de euros)

	(ACTIVO)/PASIVO NETO POR PRESTACIÓN DEFINIDA		
	2021	2020	2019
BALANCE AL INICIO	1.398	1.710	1.072
Incluido en pérdidas y ganancias			
Coste de los servicios del ejercicio corriente	(1)	4	2
Coste por servicios pasados	2.279	98	978
Coste (ingreso) neto de los intereses	1	2	1
Revaloraciones (Ganancias)/Pérdidas	17	34	(2)
COMPONENTES DEL COSTE DE LA PRESTACIÓN DEFINIDA RECONOCIDO EN PÉRDIDAS Y GANANCIAS	2.296	138	979
Otros			
Alta por combinaciones de negocio (Nota 7)	105		
Pagos del Plan	(348)	(423)	(324)
Transacciones	1	(27)	(17)
TOTAL OTROS	(242)	(450)	(341)
BALANCE AL CIERRE	**3.452**	**1.398**	**1.710**
De los que: Con el personal prejubilado	232	299	449
De los que: Indemnizaciones por cese	3.144	753	962
De los que: Garantías complementarias y convenios especiales	0	238	181
De los que: Premios de antigüedad y otros compromisos	64	61	60
De los que: Otros compromisos procedentes de Barclays Bank	12	47	58

23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes

La litigiosidad en materia de productos bancarios y financieros es objeto de seguimiento y control exhaustivo para identificar aquellos riesgos que puedan conllevar una salida de recursos de la entidad, realizar las dotaciones oportunas y adoptar las medidas que corresponda en términos de adaptación y mejora de los procedimientos, productos y servicios. 2020 vino marcado por unos flujos muy irregulares, condicionados por el efecto que la crisis sanitaria y el Estado de Alarma ocasionaron también en el normal funcionamiento de la Administración de Justicia, si bien puede considerarse normalizado su funcionamiento durante 2021.

El carácter dinámico de la litigiosidad y la elevada disparidad de criterios judiciales promueve con frecuencia cambios de escenarios, sin perjuicio de lo cual el Grupo tiene establecidos mecanismos de seguimiento para controlar la evolución de las reclamaciones, demandas y distintas sensibilidades judiciales sobre las materias litigiosas que permitan identificar, definir y estimar los riesgos, conforme a la mejor información disponible en cada momento.

En materia de litigios por condiciones generales, generalmente vinculadas a la concesión de préstamos hipotecarios a consumidores (e.g. cláusulas suelo, cláusulas multidivisa, gastos hipotecarios, vencimiento anticipado, etc.), se mantienen las provisiones necesarias y el Grupo mantiene un constante diálogo con clientes para, caso a caso, explorar acuerdos. Asimismo, CaixaBank lidera la adhesión a sistemas de resolución extrajudicial de controversias promovidos por determinados órganos judiciales que resuelven estas materias, con el objeto de potenciar soluciones amistosas que eviten mantener litigios con clientes y ayuden a aliviar la carga judicial.

De la misma manera CaixaBank tiene adaptadas sus provisiones al riesgo de demandas en curso derivadas de reclamaciones de cantidad por pagos a cuenta en la compra de vivienda sobre plano, productos bancarios, financieros y de inversión, precio excesivo y anormal de los tipos de interés, derecho al honor o declaraciones de responsabilidad civil subsidiaria originada por eventuales conductas de personas con vinculación laboral.

Por último, se adopta un criterio de prudencia en la constitución de provisiones por eventuales procedimientos administrativos sancionadores, a los que se da cobertura conforme a los criterios económicos que plantee la concreta administración del procedimiento, sin perjuicio de ejercer plenamente el derecho de defensa en las instancias que proceda con el fin de disminuir o anular la potencial sanción.

A continuación, se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios (IRPH)

En relación con el tipo de referencia oficial para las hipotecas en España denominado IRPH, la sentencia hecha pública por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) el 3 de marzo de 2020, y el conjunto de sentencias emitidas por la Sala Primera del Tribunal Supremo (TS) el 6 y 12 noviembre de 2020 aportan claridad al enjuiciamiento de las demandas que cuestionen la falta de transparencia en la comercialización de préstamos hipotecarios que incluyan tal índice.

La conclusión jurídica principal del actual marco judicial y sin perjuicio de su eventual evolución, es la validez de los préstamos hipotecarios que incluyan tal índice.

Por un lado aquellos préstamos hipotecarios donde el IRPH se hubiese incluido en el contexto de Convenios públicos para facilitar el acceso de Viviendas de Protección Oficial (VPO), se entiende por el TS que existió transparencia en la contratación; los elementos principales relativos al cálculo del interés variable fijado en el contrato resultaban fácilmente asequibles, el consumidor se adhirió a un régimen de financiación establecido y regulado en una norma reglamentaria, revisada periódicamente por sucesivos Consejos de Ministros, la cláusula hacía expresa referencia a esta normativa y a estos acuerdos y tanto aquella como estos gozan de la publicidad derivada de su publicación en el BOE.

En aquellos casos no incluidos en el anterior supuesto, deberá examinarse caso a caso la información precontractual y contractual que se hubiere suministrado a los consumidores de los préstamos hipotecarios que incluyan tal índice, para determinar si están o no aquejados de falta de transparencia, dado que no existen medios tasados para probar la transparencia material. En cualquier caso, lo relevante es que la eventual declaración de falta de transparencia requiere para el TS, conforme doctrina reiterada del TJUE, realizar consecutivamente un juicio de abusividad y tal abusividad -por existencia de mala fe y desequilibrio importante- no tiene lugar en estos casos. A juicio del TS, por un lado la buena fe no se vulnera cuando se ofrece un índice oficial, recomendado por el Banco de España desde finales de 1993 como uno de los tipos que podían ser utilizados para las operaciones de crédito hipotecario y que el Gobierno central y varios Gobiernos autonómicos, a través de diversas disposiciones reglamentarias, tenían establecido el índice IRPH como referencia para la financiación (obtención de préstamos) de la adquisición de viviendas de protección oficial –VPO–. Por otro lado, tampoco existe desequilibrio importante en el momento de contratar, al resultar irrelevante la evolución posterior y no pudiéndose obviar que hipotéticamente, de sustituirse el IRPH Cajas o Bancos por el índice que el TJUE propone como sustitutivo en caso de abusividad y falta de pacto, se aplicaría como índice supletorio legal el IRPH Entidades, que no arroja prácticamente diferencias con el IRPH Cajas o IRPH Bancos.

Este criterio del TS ha sido refrendado recientemente por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en auto de 17 de noviembre de 2021, al resolver una segunda cuestión prejudicial planteada por el juzgado de primera instancia número 38 de Barcelona (asunto C-655/20).

En conclusión, se clarifica conforme al estado de la jurisprudencia actual la plena validez de la contratación y la ausencia de riesgo sobre la eventual salida de recursos con motivo de una eventual declaración de falta de transparencia.

El Grupo, en concordancia con la actualidad y razonabilidad jurídica de lo expresado, así como la mejor información disponible hasta el momento, no mantiene provisiones por este concepto.

A 31 de diciembre de 2021, el importe total de préstamos hipotecarios al corriente de pago indexados a IRPH con personas físicas es de aproximadamente 5.596 millones de euros (la mayoría de ellos, pero no todos, con consumidores).

Litigación vinculada a contratos de crédito al consumo (tarjetas "revolving") por la aplicación de la Ley de Represión de la Usura de 1908, a raíz de la Sentencia del Tribunal Supremo, de fecha 04.03.2020

El TS dictó una sentencia con relevancia sectorial en los contratos de tarjetas *revolving* y/o con pago aplazado. La resolución determina i) que las tarjetas *revolving* son un mercado específico dentro de las facilidades de crédito, ii) que el Banco de España publica un tipo de interés de referencia específico de este producto en su Boletín Estadístico, que es el que debe de servir de referencia para determinar cuál es el "interés normal del dinero", iii) que "el tipo medio de interés de las operaciones de crédito mediante tarjetas de crédito y *revolving* de las estadísticas del Banco de España (…) era algo superior al 20%" y iv) que una TAE como la analizada en el caso concreto, entre el 26,82%/27,24%, es un tipo "manifiestamente desproporcionado", lo que conlleva la nulidad del contrato y la devolución de los intereses pagados. Esta sentencia, a diferencia de la anterior sobre esta materia donde se utilizaba

la regla *supra duplum* para delimitar el precio desproporcionado -i.e. superar en el doble del interés medio ordinario- no proporciona en esta ocasión criterios específicos o precisión que permitan determinar con seguridad jurídica qué superación o distancia del "interés normal del dinero" puede llegar a conllevar la nulidad del contrato. Esta circunstancia es probable que siga propiciando una significativa litigiosidad y un conjunto de criterios judiciales muy dispares cuya concreta afectación no es determinable en la actualidad y que será objeto de seguimiento y gestión específica.

Adicionalmente, CaixaBank y su filial emisora de tarjetas, CaixaBank Payments and Consumer, recibieron una acción colectiva formulada por una Asociación de Consumidores y Usuarios (ASUFIN) que fue desestimada parcialmente por el Juzgado de lo Mercantil nº 4 de Valencia el 30 de diciembre de 2020. En primer lugar, el proceso quedó reducido a una acción de eventual cesación de condiciones generales; se desestimó, en contra de la ASUFIN y a favor de CaixaBank, la posibilidad de reclamar devolución de cantidades. Más adelante, la sentencia reafirma esta situación, desestima íntegramente la demanda contra CaixaBank y únicamente solicita a CaixaBank Payments and Consumer la cesación de la cláusula de vencimiento anticipado, desestimando todo el resto de peticiones sobre falta de transparencia en el funcionamiento de las tarjetas, los métodos de cálculo de los intereses, el derecho de compensación de deudas o el cambio de condiciones en contratos de duración indefinida. La Sección 9ª de la Audiencia Provincial de Valencia dictó sentencia nº 1152/2021 de 03-10-2021, por cuya virtud desestima el recurso de apelación de ASUFIN y estima el recurso de apelación de CaixaBank Payments and Consumer, y en consecuencia, desestiman íntegramente la demanda, revocando parcialmente la de primera instancia. Esta sentencia no es firme.

De acuerdo con la mejor información disponible hasta el momento, el epígrafe de «Restantes Provisiones» incluye la estimación, de las obligaciones presentes que pudieran derivarse de procedimientos judiciales, incluidos los relativos a tarjetas *revolving* y/o con pagos aplazados o, en menor medida, de préstamos personales por el tipo de interés sometido a revisión judicial bajo estas consideraciones jurisprudenciales, cuya ocurrencia se ha considerado como probable.

En todo caso, los desembolsos que finalmente pudieran ser necesarios dependerán de los términos concretos de las sentencias a las tenga que hacer frente el Grupo, y/o el número de demandas que sean atendidas, entre otros. Dada la naturaleza de estas obligaciones, el calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto y, conforme a la mejor información disponible a fecha de hoy, se estima que las responsabilidades que pudieran derivarse de dichos procedimientos no tendrán, en conjunto, un efecto significativo adverso en los negocios, la situación financiera ni en los resultados de sus operaciones.

Investigación en curso en Juzgados de Instrucción Central nº2 (DDPP 16/18)

En abril de 2018 la Fiscalía Anticorrupción inició acciones frente a CaixaBank, el ex responsable de Cumplimiento Normativo de la Entidad y 11 empleados por unos hechos que, eventualmente, puedan ser considerados constitutivos de un delito de blanqueo de capitales, principalmente por la actividad llevada a cabo en 10 oficinas de CaixaBank por presuntos miembros de determinadas organizaciones compuestas por personas de nacionalidad china que, presuntamente, habrían defraudado cantidades a la Hacienda Pública durante los años 2011 a 2015. El procedimiento se halla en fase de instrucción y se ha acordado el archivo de las actuaciones respecto a cuatro empleados. Tanto CaixaBank como sus asesores legales no consideran como probable la materialización del riesgo vinculado a este procedimiento penal. El potencial impacto que pudiera surgir, en su caso, derivado de los hechos descritos no tiene a fecha de hoy la consideración de material, aunque CaixaBank está expuesta a riesgo reputacional por la tramitación de este procedimiento.

Investigación en curso en Juzgado de Instrucción Central nº5 (DDPP 67/18)

Consecuencia de una acusación particular estaban siendo investigadas un conjunto de operaciones corporativas acaecidas en 2015 y 2016, junto con una operación de activo manifestada por la acusación, pero inexistente (nunca concedida). El Juzgado Central de Instrucción acordó el sobreseimiento de la causa mediante auto que ha sido confirmado íntegramente en apelación. La resolución es firme y el procedimiento ha finalizado sin afectación o materialización de riesgo patrimonial para CaixaBank.

Investigación en curso ante el Juzgado de Instrucción Central nº6 (DDPP 96/17) Pieza separada nº 21

Durante el mes de julio de 2021, el Juzgado resolvió citar en calidad de investigada a la persona jurídica convocándola a ser oída en declaración para obtener conocimiento de las medidas implantadas en sus programas de cumplimiento para prevenir delitos o reducir de forma significativa el riesgo de su comisión. La investigación versa sobre hechos que, eventualmente, puedan ser considerados constitutivos de un delito de cohecho y revelación de secretos, caso de haberse contratado dolosamente a un

funcionario público para supuestas actividades de seguridad privada y supuso la primera cita procesal como investigada a partir de la que CaixaBank podría ir facilitando explicaciones y evidencias sobre los procedimientos, normas y controles de prevención penal corporativa.

El 29 de julio de 2021 se hizo pública una resolución judicial que acordaba el archivo de la causa seguida contra el banco, conforme a las evidencias facilitadas hasta dicha fecha. El 7 de febrero de 2022 dicha resolución ha sido revocada por la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional, que entiende que la decisión de archivar la causa es prematura, siendo necesario practicar ulteriores diligencias para el esclarecimiento de los hechos.

Sin perjuicio del daño reputacional que se desprende de una investigación judicial con seguimiento público, se estima que este estudio más amplio solicitado por la Sala llevará a que se dicte una nueva resolución de sobreseimiento y/o sin que se produzca afectación o materialización de un riesgo patrimonial vinculado a este procedimiento penal.

Procedimientos judiciales relativos a la OPS de Bankia de 2011

Procedimientos civiles en materia de nulidad de suscripción de acciones.

En la actualidad se siguen tramitando, aunque en un número reducido, demandas en las que se solicita tanto la anulación de las compras de acciones en la oferta pública de suscripción llevada a cabo en 2011 con ocasión de la salida a bolsa de Bankia como las referidas a compras posteriores, si bien en relación con este último supuesto son reclamaciones residuales.

Con fecha 19 de julio de 2016, se notificó a Bankia demanda colectiva presentada por ADICAE, manteniéndose en la actualidad en suspenso la tramitación del proceso.

Recientemente, en sentencia de 3 de junio de 2021, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha resuelto una cuestión prejudicial planteada por el Tribunal Supremo español, aclarando que en supuestos de emisiones dirigidas tanto a inversores minoristas como a inversores cualificados estos últimos pueden ejercitar acción de responsabilidad basada en inexactitudes del folleto, si bien el tribunal nacional habrá de tomar en consideración si dicho inversor tenía o debía tener conocimiento de la situación económica del emisor de la oferta pública de suscripción de acciones y al margen del folleto. Aplicando ese criterio en el procedimiento que fue causa del planteamiento de dicha cuestión, el Tribunal Supremo ha considerado que en el concreto caso enjuiciado no quedó acreditado si el demandante tuvo acceso a otra información al margen del folleto.

El Grupo mantiene provisiones para cubrir el riesgo derivado por esta litigación.

Procedimiento Abreviado 1/2018 (con origen en Diligencias Previas Nº 59/2012) seguido ante la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional.

Procedimiento penal por el que el Juzgado acordó la admisión a trámite de la querella interpuesta por Unión Progreso y Democracia contra Bankia, BFA Tenedora de acciones, SAU y los antiguos miembros de sus respectivos Consejos de Administración. Posteriormente, se han acumulado a este procedimiento otras querellas de supuestos perjudicados por la salida a bolsa de Bankia (como acusación particular) y de personas que no ostentan tal condición (como acusación popular). Mediante la salida a bolsa, Bankia captó en julio de 2011, 3.092 millones de euros de los que 1.237 millones de euros correspondían a inversores institucionales y 1.855 millones de euros a inversores minoristas. Dado que se procedió a la devolución a los inversores minoristas de la práctica totalidad de los importes invertidos en la salida a bolsa, a través de los procedimientos civiles o del proceso voluntario de pago abierto por la propia Bankia, se considera que la contingencia abierta con estos ha sido prácticamente resuelta.

Con fecha 23 de noviembre de 2018, dentro de la Pieza de Responsabilidad Civil, se fijó una fianza de 38,3 millones de euros. Existen, a día de hoy, solicitudes de fianza pendientes de resolver por el Juzgado por importe aproximado de 5,8 millones de euros.

El Juez titular del Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional dio fin a la instrucción, mediante Auto de Transformación de fecha 11 de mayo de 2017. Con fecha 17 de noviembre de 2017, el Juzgado Central de Instrucción nº 4 de la Audiencia Nacional dictó Auto abriendo la fase de juicio oral. El Auto acordó la apertura de juicio oral por los delitos de falsedad en las cuentas anuales, tipificado en el artículo 290 del Código Penal y estafa de inversores tipificado en el artículo 282 bis del Código Penal contra determinados exconsejeros y directivos y ex directivos de Bankia y BFA, el Auditor Externo en el momento de la OPS y contra BFA y Bankia como personas jurídicas. El Fiscal y el FROB en sus escritos solicitaron el sobreseimiento de la causa penal respecto de BFA y Bankia. El FROB no solicitó responsabilidad civil subsidiaria de Bankia ni BFA.

El 29 de septiembre de 2020, la Sala de lo Penal, sección cuarta de la Audiencia Nacional dictó sentencia (núm. 13/2020), por la que absolvió, con todos los pronunciamientos favorables, a todos los acusados de todos los cargos.

Únicamente dos acusaciones –una asociación y una persona jurídica– han formalizado el correspondiente recurso de casación ante la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo, contra dicha sentencia de 29 de septiembre de 2020.

El Grupo ha tratado el litigio tramitado en el Procedimiento Abreviado 1/2018 (con origen en Diligencias Previas Nº 59/2012) como un pasivo contingente cuyo resultado final es incierto.

Accionistas Banco de Valencia

Querella formulada por la Asociación de Pequeños Accionistas del Banco de Valencia "Apabankval": En el año 2012, Apabankval interpuso querella contra los miembros del Consejo de Administración de Banco de Valencia y el auditor externo por delitos societarios. No se ha determinado cuantía de responsabilidades civiles. La querella de Apabankval ha dado lugar a las Diligencias Previas 65/2013-10 del Juzgado Central de Instrucción nº 1 de la Audiencia Nacional.

Con posterioridad, se acumula una segunda querella interpuesta por varios particulares ("Banco de Valencia"). En este sentido, mediante Auto de 6 de junio de 2016, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 de la Audiencia Nacional ha admitido la acumulación a las DP 65/2013-10 de una nueva querella interpuesta por accionistas del Banco de Valencia contra distintos consejeros del Banco de Valencia, el auditor externo y Bankia, S.A. ("como sustituta de Bancaja"), por un delito societario de falsificación de cuentas tipificado en el artículo 290 del Código Penal.

Con fecha 13 de marzo de 2017, la Sala de lo Penal, sección 3ª de la Audiencia Nacional dictó auto por el que se confirmó que (i) Bankia no puede ser responsable penal de los hechos y (ii) Bankia debe ser mantenida como responsable civil subsidiaria.

Con fecha 1 de junio de 2017, Apabankval aglutinaba aproximadamente a 351 perjudicados. Así mismo, de acuerdo con el Auto de fecha 8 de enero de 2018, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 ha identificado hasta esa fecha a otros 89 personados como perjudicados, unificando su representación y defensa en la asociación Apabankval, conforme con lo previsto en el artículo 113 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Con fecha 6 de septiembre de 2017, se presentó por un particular una nueva querella por un delito de falsedad contable del artículo 290.2 del Código Penal. La querella se dirige en esta ocasión contra los exconsejeros personas físicas como responsables penales y contra Bankia únicamente como responsable civil (además de contra Valenciana de Inversiones Mobiliarias y el Auditor Externo también como responsables civiles).

Con fecha 13 de diciembre de 2017, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 dictó Auto acordando traer al proceso en calidad de responsables civiles subsidiarios a BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. y a la Fundación Bancaja. Contra este Auto, BFA interpuso Recurso de Reforma –que ha sido desestimado por Auto de 13 de diciembre de 2017– y subsidiario de apelación del que se ha desistido, no ya porque BFA se aquietase a la citada resolución, sino porque se reserva para un ulterior momento procesal, el volver a someter los argumentos expuestos que considera sólidos y fundados.

Con fecha 19 octubre de 2018, se dictó Auto que desestimó el recurso del FROB –al que se adhirió BFA– contra el Auto que sostenía la responsabilidad civil subsidiaria de BFA, con un voto discrepante que entendía que no se puede traer al FROB – organismo público– al proceso, al exigirse la responsabilidad civil subsidiaria de BFA de la que posee el 100%.

Con fecha 2 de diciembre de 2019, el Juzgado Central de Instrucción nº 1 ha dictado Auto de Transformación por el que acuerda la continuación de presentes Diligencias Previas por los trámites del procedimiento abreviado por la presunta participación en un delito societario continuado de falsedad en las cuentas anuales del Banco de Valencia de los ejercicios 2009-2010, previsto y penado en el art. 290 párrafos 1º y 2º y art. 74 del Código Penal, contra los miembros del consejo de administración del Banco de Valencia y contra distintas sociedades como responsables civiles subsidiarias, entre las que se encuentran: BFA, Bankia, Bankia Hábitat S.L. y Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L. Rechazados los recursos de reforma planteados por las defensas mediante Auto de 12 de junio de 2020, Bankia y BFA han presentado sendos recursos de apelación ante la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional.

La Audiencia Nacional ha tenido a CaixaBank por sucesora en la posición de Bankia como resultado de la fusión por absorción de Bankia (sociedad absorbida) en CaixaBank (sociedad absorbente).

El Grupo ha tratado esta contingencia como un pasivo contingente cuyo resultado final es incierto a la fecha.

Provisiones para impuestos

La composición del saldo de este epígrafe de los balances es la siguiente:

DETALLE DE PROVISIONES PARA IMPUESTOS

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Actas de la Inspección de Tributos	20	31	58
Impuesto sobre Depósitos	40	18	18
Otros	333	175	206
TOTAL	**393**	**224**	**282**

Los principales procedimientos tributarios que, al cierre del ejercicio 2021, se encuentran en curso son los siguientes:

- Durante el ejercicio 2020 finalizaron las actuaciones de comprobación de los ejercicios 2013 a 2015, cuyos impactos estaban debidamente provisionados. Las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades y del Impuesto sobre el Valor Añadido están pendientes de resolución por parte del Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante el ejercicio 2017, las actuaciones de comprobación de los ejercicios 2010 a 2012 finalizaron sin impacto relevante. Las actas de disconformidad del Impuesto sobre Sociedades están recurridas ante la Audiencia Nacional y las actas de disconformidad del Impuesto sobre el Valor Añadido han sido objeto de reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante el ejercicio 2011, la Inspección de Tributos inició la comprobación de "la Caixa" en relación con los ejercicios 2007 a 2009 para los principales impuestos aplicables y finalizaron en el ejercicio 2013. Las actas de disconformidad estaban recurridas ante el Tribunal Supremo y han sido ejecutadas en el presente ejercicio.

El Grupo tiene constituidas provisiones para la cobertura de los riesgos máximos que puedan derivarse de las actas firmadas en disconformidad relativas al Impuesto sobre Sociedades y al Impuesto sobre el Valor Añadido.

23.4. Provisión por compromisos y garantías concedidos

En este capítulo se registran las provisiones por riesgo de crédito de las garantías y compromisos contingentes concedidos (Nota 26).

23.5. Resto de provisiones

A continuación, se detalla el contenido de los apartados principales de este epígrafe, cuyo calendario esperado de salidas de recursos económicos, en caso de producirse, es incierto.

Procedimiento en ejercicio de acción colectiva interpuesta por ADICAE (cláusulas suelo)

El procedimiento judicial en el que se ejercitó una acción colectiva de cesación por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICAE) en la aplicación de las cláusulas suelo que existen en determinadas hipotecas de la entidad está actualmente en fase de Casación e Infracción Procesal ante el Tribunal Supremo.

Conforme consta en las cuentas anuales precedentes el riesgo asociado a esta materia se gestionó con una cobertura específica de 625 millones de euros, desarrollándose asimismo un equipo y procedimientos específicos para cumplir con las solicitudes presentadas al amparo del Real Decreto-Ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de los consumidores en materia de cláusulas suelo.

No ha habido desembolsos significativos vinculados a este procedimiento durante 2021.

Con respecto a los procedimientos procedentes de Bankia, a 31 de diciembre de 2021 existen procedimientos judiciales abiertos en ejercicio de acciones individuales de nulidad, encontrándose también demandada en la acción colectiva de cesación referida anteriormente.

Con la información disponible, el riesgo derivado por los desembolsos que pudieran producirse por esta litigación está razonablemente cubierto mediante las correspondientes provisiones.

Procedimientos del Fondo de Resolución Portugués (FRP)

Con fecha 3 de agosto de 2014, el Banco de Portugal aplicó un procedimiento de resolución a Banco Espírito Santo, SA (BES) mediante transferencia de sus activos netos y bajo gestión a Novo Banco, SA (Novo Banco). En el marco de este procedimiento, el FRP realizó una ampliación de capital en Novo Banco por importe de 4.900 millones de euros, pasando a ser el único accionista. La ampliación se financió mediante préstamos al FRP por importe de 4.600 millones de euros, de los cuales 3.900 millones de euros concedidos por el Estado Portugués y 700 millones de euros concedidos de manera sindicada por las entidades financieras portuguesas, entre las cuales BPI con 116 millones de euros.

Con fecha 19 de diciembre de 2015, el Banco de Portugal inició un procedimiento de resolución de Banco Internacional do Funchal (Banif) que culminó con i) la venta parcial de sus activos por 150 millones de euros a Banco Santander Totta, SA; y ii) la aportación del resto de sus activos netos no vendidos a Oitante, SA. La resolución se financió mediante emisión de deuda de 746 millones de euros con la garantía del FRP y del Estado Portugués en última instancia. La operación contó asimismo con la garantía última del Estado Portugués de 2.255 millones de euros para cubrir contingencias futuras.

Para el reembolso de las obligaciones con el Estado Portugués (en forma de préstamos y garantías) del FRP en relación con las medidas de resolución adoptadas, el FRP dispone de los instrumentos ordinarios aportados mediante las distintas contribuciones del sector bancario. En esta línea, se han modificado las condiciones de los préstamos al FRP para alinearlas al cobro de las mencionadas contribuciones, sin que se prevea la necesidad de recurrir a contribuciones adicionales del sector bancario.

En 2017, el Banco de Portugal seleccionó a Lone Star para concluir la operación de venta de Novo Banco, tras la que el FRP mantendría el 25% del capital social y se establecerían determinados mecanismos de capitalización contingente por parte de los accionistas. Para cubrir el riesgo contingente, el FRP cuenta con los medios financieros que disponga el Estado Portugués cuyo reembolso, en su caso, repercutiría en el esfuerzo contributivo del sector bancario.

El 31 de mayo de 2021, el FRP firmó una línea de crédito con un grupo de entidades financieras portuguesas por importe de 475 millones de euros, en la que BPI participó por importe de 87,4 millones de euros. El 4 de junio de 2021, el FRP realizó una disposición por importe de 317 millones de euros para cumplir con el mecanismo contingente de capital de Novo Banco, de los cuales 58,3 millones correspondieron a BPI. El 23 de diciembre, el FRP realizó un pago adicional por importe de 112 millones de euros que estaba pendiente, tras obtener una opinión externa favorable sobre el pago asociado a la no aplicación de la contabilidad de coberturas para la gestión del riesgo de tipo de interés, de los que 20,6 millones correspondieron a BPI.

A la fecha actual, no es posible estimar los posibles efectos para el Fondo de Resolución derivados de: i) la venta de participación en Novo Banco; ii) la aplicación del principio de que ningún acreedor de entidad de crédito bajo resolución puede asumir una pérdida mayor de la que habría supuesto si esa entidad hubiera entrado en liquidación; iii) la garantía otorgada a los bonos emitidos por el Oitante y iv) otros pasivos que se concluye que deben ser asumidos por el FRP.

No obstante la posibilidad prevista en la legislación aplicable para la recaudación de contribuciones especiales, dada la renegociación de los términos de los préstamos otorgados al FRP, entre los que se incluye BPI, y a los anuncios públicos realizados por el FRP y por la Oficina del Ministro de Finanzas de Portugal que declara que esta posibilidad no se utilizará, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 reflejan la expectativa de los Administradores de que el Banco no tendrá que hacer contribuciones especiales ni ningún otro tipo de contribuciones extraordinarias para financiar las medidas de resolución aplicadas a BES y Banif o cualquier otro pasivo contingente o pasivo asumido por el FRP.

Cualquier cambio a este respecto puede tener implicaciones relevantes para los estados financieros del Grupo.

24. Patrimonio neto

24.1. Fondos propios

Capital Social

A continuación, se presenta información seleccionada sobre las magnitudes y naturaleza del capital social:

INFORMACIÓN SOBRE CAPITAL SOCIAL

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Número de acciones suscritas y desembolsadas (unidades) (1)	8.060.647.033	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por acción (euros)	1	1	1
Cotización al cierre del ejercicio (euros)	2,414	2,101	2,798
Capitalización bursátil al cierre del ejercicio, excluida la autocartera (millones de euros) (2)	19.441	12.558	16.727

(1) La totalidad de las acciones está representada mediante anotaciones en cuenta, siendo todas simétricas en cuanto a derechos.
(2) Las acciones de CaixaBank están admitidas a cotización en el mercado continuo, formando parte del Ibex-35.

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTOS DE CAPITAL - 2021

(Millones de euros)

	NÚMERO DE ACCIONES	FECHA INICIÓN DE COTIZACIÓN	VALOR NOMINAL
SALDO A 31-12-2020	**5.981.438.031**		**5.981**
Fusión con Bankia (Nota 7)	2.079.209.002	29-03-2021	2.079
SALDO A 31-12-2021	**8.060.647.033**		**8.061**

El 22 de mayo de 2020, la Junta General de la Sociedad aprobó autorizar al Consejo de Administración para que pueda aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, en el plazo de cinco años contado desde esa fecha, en la cantidad nominal máxima de 2.990.719.015 euros (equivalente al 50% del capital social en el momento de la autorización), mediante la emisión de nuevas acciones −con o sin prima y con o sin voto−, consistiendo el contravalor de las nuevas acciones a emitir en aportaciones dinerarias, pudiendo fijar los términos y condiciones del aumento de capital. Esta autorización sustituyó y dejó sin efecto, en la parte no utilizada, la anterior delegación aprobada en la Junta General de 23 de abril de 2015.

La autorización vigente prevé la delegación en el Consejo de la facultad de excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, si bien en ese caso, el importe de los aumentos de capital quedará limitados, con carácter general, a la cifra máxima de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización). Este límite no resultará de aplicación a los aumentos de capital social que el Consejo pueda aprobar, con supresión del derecho de suscripción preferente, para atender la conversión de valores que acuerde emitir el Consejo al amparo de la autorización de la Junta General, siendo de aplicación a dichos aumentos de capital el límite general de 2.990.719.015 euros.

En este sentido, el 14 de mayo de 2021 la Junta General aprobó autorizar al Consejo para la emisión de valores convertibles que permitan o tengan como finalidad atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional hasta un importe global máximo de 3.500.000.000 euros y por un período de tres años, con la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente en caso en que el interés social así lo justifique. El detalle de instrumentos emitidos al amparo de este acuerdo se presenta en la Nota 22.3.

Prima de emisión

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO PRIMA DE EMISIÓN -2021

(Millones de euros)

SALDO A -31-12-2020	**12.033**
Fusión con Bankia (Nota 7)	3.235
SALDO A 31-12-2021	**15.268**

Ganancias acumuladas, Reservas de revalorización y Otras reservas

El detalle de los saldos de estos epígrafes es el siguiente:

DETALLE DE RESERVAS

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Reservas atribuidas a la Sociedad dominante del Grupo CaixaBank	**13.658**	**12.648**	**11.947**
Reserva Legal (1)	1.612	1.196	1.196
Reserva Indisponible financiación a clientes para adquisición de acciones propias	6	2	2
Otras reservas indisponibles (2)	0	509	509
Reserva de Libre disposición	2.773	2.620	1.088
Otras Reservas de consolidación asignadas a la Matriz	9.267	8.321	9.152
Reservas de sociedades consolidadas por el método de integración global	**(5.527)**	**(5.522)**	**(5.806)**
Reservas de sociedades integradas por el método de la participación	**307**	**584**	**373**
TOTAL	**8.438**	**7.710**	**6.514**

(1) Al cierre del ejercicio 2021, la reserva legal alcanza los mínimos requeridos por la Ley de Sociedades de Capital.
(2) Las otras reservas indisponibles se dotaron por los fondos de comercio de Morgan Stanley, Bankpime y Banca Cívica. La Junta General de Accionistas del 14 de mayo de 2021 aprobó la reclasificación a reservas voluntarias en aplicación de la normativa vigente.

Otros instrumentos de patrimonio neto

El valor de las acciones no entregadas correspondientes a los programas de retribución variable basados en acciones (véase Nota 34) se detalla a continuación:

DETALLE DE OTROS INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO NETO

(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Valor de las acciones no entregadas	39	25	24

Valores Propios

El detalle del movimiento del saldo de este epígrafe es el siguiente:

MOVIMIENTO DE AUTOCARTERA
(Millones de euros / Número de acciones)

	2021			2020			2019		
	NÚMERO DE ACCIONES PROPIAS	% CAPITAL SOCIAL *	COSTE/ VENTAS	NÚMERO DE ACCIONES PROPIAS	% CAPITAL SOCIAL *	COSTE/ VENTAS	NÚMERO DE ACCIONES PROPIAS	% CAPITAL SOCIAL *	COSTE/ VENTAS
SALDO AL INICIO	**4.053.994**	**0,068%**	**12**	**3.121.578**	**0,052%**	**10**	**2.805.039**	**0,047%**	**10**
Adquisiciones y otros	6.356.541	0,079%	15	3.037.319	0,051%	8	2.602.477	0,044%	8
Enajenaciones y otros **	(3.192.024)	(0,040%)	(8)	(2.104.903)	(0,035%)	(6)	(2.285.938)	(0,038%)	(8)
SALDO AL CIERRE	**7.218.511**	**0,090%**	**19**	**4.053.994**	**0,068%**	**12**	**3.121.578**	**0,052%**	**10**

(*) Porcentaje calculado sobre el número de acciones totales de CaixaBank al cierre de los respectivos ejercicios.
(**) Los resultados obtenidos por las operaciones con la autocartera en los ejercicios 2021, 2020 y 2019 no son significativos y se han registrado en «Otras Reservas».
(***) A 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019 no se incluyen 7.515 acciones de VidaCaixa, asociadas a Unit-links, registradas en el epígrafe «Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados».

Adicionalmente, el número de acciones propias aceptadas en concepto de garantía de financiaciones concedidas por el Grupo y las acciones propias propiedad de terceros, pero gestionadas por alguna sociedad del Grupo son las siguientes:

CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTIA Y EN PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS
(Millones de acciones / Millones de euros)

	CARTERA DE ACCIONES PROPIAS ACEPTADAS EN CONCEPTO DE GARANTÍA			CARTERA DE ACCIONES PROPIAS PROPIEDAD DE TERCEROS GESTIONADAS POR EL GRUPO		
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Número de acciones propias	17	12	13	18	13	12
% del capital social	0,215%	0,207%	0,217%	0,225%	0,225%	0,201%
Valor nominal	17	12	13	18	13	12

24.2. Otro resultado global acumulado

El movimiento del epígrafe se recoge en el estado de ingresos y gastos reconocidos.

24.3. Intereses minoritarios

A continuación, se relacionan las empresas dependientes del Grupo en las que algún accionista minoritario participa en una proporción igual o superior al 10%:

EMPRESAS DEPENDIENTES CON ACCIONISTAS MINORITARIOS CON PARTICIPACIÓN MAYOR DEL 10%
(Porcentaje)

		PARTICIPACIÓN DEL ACCIONISTA MINORITARIO		
SOCIEDAD DEPENDIENTE	ACCIONISTAS MINORITARIOS	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
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%		
Telefonica Consumer Finance	Telefonica	50%	50%	50%

25. Situación fiscal

25.1. Consolidación fiscal

El grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades incluye a CaixaBank, como sociedad dominante, y como dependientes a aquellas entidades españolas del grupo mercantil que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa, incluyendo a la Fundación Bancaria "la Caixa" y CriteriaCaixa. Las sociedades dependientes del grupo fiscal cuya entidad dominante era Bankia se integran en el grupo fiscal de CaixaBank.

El resto de las sociedades del grupo mercantil presentan sus declaraciones de acuerdo con la normativa fiscal aplicable.

Asimismo, CaixaBank y algunas de sus entidades dependientes forman parte del grupo de consolidación fiscal del IVA desde el ejercicio 2008, siendo CaixaBank la entidad dominante y en el que se ha integrado una entidad dependiente del grupo de IVA de Bankia.

25.2. Ejercicios sujetos a inspección fiscal

Con fecha 24 de julio de 2018 la Administración Tributaria española comunicó a CaixaBank el inicio de un procedimiento inspector en relación con los principales impuestos que le son de aplicación de los ejercicios 2013 a 2015, ambos inclusive, que finalizó en el ejercicio 2020, sin impacto relevante. Las actas de disconformidad están debidamente provisionadas.

Asimismo, Bankia y determinadas entidades del Grupo Fiscal mantienen un procedimiento inspector en relación con el Impuesto sobre Sociedades correspondiente a los ejercicios 2011 a 2013.

CaixaBank tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2016 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades y los últimos cuatro ejercicios del resto de impuestos que le son de aplicación, y BPI los ejercicios 2017 y siguientes de los principales impuestos que le son de aplicación. Asimismo, y en su condición de entidad sucesora de Bankia, la Entidad tiene abiertos a Inspección los ejercicios 2014 y siguientes del Impuesto sobre Sociedades y los últimos cuatro ejercicios del resto de impuestos que le son de aplicación.

Como consecuencia de las diferentes interpretaciones posibles que puedan darse a la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por entidades financieras, pueden existir determinados pasivos fiscales de carácter contingente que no son susceptibles de cuantificación objetiva. La Dirección del Grupo estima que las provisiones existentes en el epígrafe «Provisiones – Cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes» de los balances son suficientes para la cobertura de los citados pasivos contingentes.

25.3. Conciliación del resultado contable y fiscal

La conciliación del resultado contable y fiscal del Grupo se presenta a continuación:

CONCILIACION DE LOS RESULTADOS CONTABLE Y FISCAL
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Resultado antes de impuestos (A)	**5.315**	**1.600**	**2.077**
Ajustes al resultado	**(4.904)**	**(451)**	**(581)**
Rendimientos de instrumentos de capital (1)	(179)	(144)	(156)
Resultado de entidades valoradas por el método de la participación (1)	(425)	(307)	(425)
Fondo de comercio negativo reconocido en resultados	(4.300)		
Resultado con tributación	**411**	**1.149**	**1.496**
Cuota del impuesto (Resultado con tributación * tipo impositivo)	**(123)**	**(345)**	**(449)**
Ajustes a la cuota:	**39**	**115**	**74**
Variaciones en la tributación de ventas y resultados de cartera	16	172	22
Variaciones en las provisiones de cartera sin efecto fiscal y otros gastos no deducibles	(6)	(93)	0
Cancelación activos y pasivos por impuestos diferidos			51
Reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos			(13)
Efecto en el gasto del impuesto de las jurisdicciones con tipo fiscal diferente (2)	16	5	11
Efecto fiscal de las emisiones	54	43	40
Otros gastos no deducibles	(22)	(22)	(30)
Retención dividendos extranjeros y otros	(19)	10	7
Impuesto sobre beneficios (B)	**(88)**	**(219)**	**(369)**
Impuesto sobre beneficios del ejercicio (ingreso/(gasto))	(84)	(230)	(374)
Tipo efectivo (3)	20,3%	20,0%	25,0%
Ajustes impuesto sobre beneficios (2019/2018/ 2017)	(4)	11	5
GANANCIAS O PÉRDIDAS DESPUÉS DE IMPUESTOS PROCEDENTES DE LAS ACTIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)	**5.227**	**1.381**	**1.708**

(1) Ingresos en su mayoría exentos de tributación por haber tributado en origen.

(2) Los ingresos y gastos de CaixaBank tributan, prácticamente en su totalidad, al tipo general del 30% en el Impuesto sobre Sociedades en cuanto a los negocios en España y en torno al 27% para los negocios en Portugal.

(3) El tipo efectivo se calcula como el ratio entre el Impuesto sobre beneficios del ejercicio y el resultado con tributación.

25.4. Activos y pasivos fiscales diferidos

A continuación, se presenta el movimiento del saldo de estos epígrafes:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2018	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2020	ALTA POR COMBINA-CIÓN DE NEGOCIOS (NOTA 7)	REGULARI-ZACIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2021
Aportaciones a planes de pensiones	**594**			(19)	**575**	32	13		**620**	281	1	2	(24)	**880**
Provisión para insolvencias	**4.125**			(11)	**4.114**	(70)		(15)	**4.029**	5.323	39		(37)	**9.354**
Provisión para insolvencias (NIIF 9)	**167**	(62)		(52)	**53**			(53)						
Fondos para compromisos por prejubilaciones	**18**			(8)	**10**			(6)	**4**				(1)	**3**
Provisión de inmuebles adjudicados	**944**			(2)	**942**	(96)		(3)	**843**	1.823	2			**2.668**
Comisiones de inversiones crediticias	**7**			(2)	**5**			(1)	**4**		(1)			**3**
Deducciones pendientes de aplicación	**924**	20		(34)	**910**	(165)			**745**	85	(12)	4		**822**
Bases imponibles negativas	**1.645**	19		(16)	**1.648**	(18)			**1.630**	309	46	60		**2.045**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**104**			(8)	**96**			(9)	**87**	9		34		**130**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**143**			(51)	**92**			(32)	**60**	1.038			(439)	**659**
Otros *	**1.370**	(17)	140	(102)	**1.391**	37	494	(150)	**1.772**	512	(64)	709		**2.929**
TOTAL	**10.041**	**(40)**	**140**	**(305)**	**9.836**	**(280)**	**507**	**(269)**	**9.794**	**9.380**	**11**	**809**	**(501)**	**19.493**
De los que: monetizables	5.681				5.641				5.496	7.426				12.905

MOVIMIENTO DE PASIVOS FISCALES DIFERIDOS

(Millones de euros)

	31-12-2018	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2019	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2020	ALTA POR COMBINA-CIÓN DE NEGOCIOS (NOTA 7)	REGULARIZA-CIONES	ALTAS	BAJAS	31-12-2021
Actualización de inmuebles 1ª aplicación NIIF	**215**			(13)	**202**	(2)		(5)	**195**	**131**			(153)	**173**
Activos valorados a valor razonable con cambios en patrimonio neto	**76**		136		**212**		45		**257**	**29**			(136)	**150**
Activos intangibles de combinaciones de negocios	**33**			(20)	**13**			(3)	**10**	**166**			(80)	**96**
Provisiones matemáticas	**204**				**204**		3		**207**			3		**210**
Otros surgidos en combinaciones de negocio	**233**			(32)	**201**			(46)	**155**	**494**			(403)	**246**
Otros *	**354**	15	4	(147)	**226**		4	(45)	**185**	**248**		840		**1.273**
TOTAL	**1.115**	**15**	**140**	**(212)**	**1.058**	**(2)**	**52**	**(99)**	**1.009**	**1.068**	**0**	**843**	**(772)**	**2.148**

(*) Incluye, entre otros, eliminaciones por operaciones intragrupo, los correspondientes a los distintos fondos de provisión constituidos y otros ajustes por diferencias entre la normativa contable y fiscal.

El Grupo tiene a 31 de diciembre de 2021 un total de 3.118 millones de euros de activos fiscales diferidos por créditos fiscales no registrados, de los que 2.907 millones de euros se corresponden con bases imponibles negativas y 211 millones de euros con deducciones.

Con carácter semestral, el Grupo realiza, en colaboración con un experto independiente, un ejercicio de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales reconocidos en balance sobre la base de un presupuesto consistente en el horizonte de 6 años con las proyecciones de resultados utilizadas para la estimación del valor recuperable de la UGE Bancaria (véase Nota 19) y proyectado, en adelante, aplicando un margen de intereses sobre activos totales medios (NIM) sostenible y coste del riesgo (CoR) normalizado del 1,40% y 0,39%, respectivamente.

A continuación, se detalla la naturaleza de los activos por impuestos diferidos segregados por su jurisdicción de origen:

NATURALEZA DE LOS ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS RECONOCIDOS EN BALANCE - 31-12-2021
(Millones de euros)

	DIFERENCIAS TEMPORARIAS	*DE LOS QUE: MONETIZABLES **	BASES IMPONIBLES NEGATIVAS	DEDUCCIONES PENDIENTES DE APLICAR
España	16.506	12.858	2.004	822
Portugal	120	47	41	
TOTAL	**16.626**	**12.905**	**2.045**	**822**

(*) Corresponden a diferencias temporarias monetizables con derecho a conversión en un crédito contra la Hacienda Pública.

Tras la combinación de negocios con Bankia, la ejecución de los planes de restructuración llevados a cabo por parte de CaixaBank ha dado lugar al reconocimiento de activos fiscales que previsiblemente darán lugar a la generación de bases imponibles negativas. Atendiendo a las proyecciones conjuntas y considerando la implementación de los planes de sinergias, el plazo máximo de recuperabilidad de los activos fiscales en su conjunto se mantiene por debajo de los 15 años en línea con las asunciones contempladas para la entidad adquirida en el marco de la combinación de negocios (véase Nota 7).

El Grupo realiza análisis de sensibilidad sobre las hipótesis clave de proyección de los flujos del modelo de recuperabilidad (véase Nota 19) sin que se desprendan de ello variaciones significativas en el plazo estimado en el escenario base.

Los ejercicios de evaluación de la recuperabilidad de los activos fiscales que vienen realizándose desde el ejercicio 2014 están reforzados por los ejercicios de *backtesting*, los cuales arrojan un comportamiento estable.

A la vista de los factores de riesgo existentes (véase Nota 3) y la reducida desviación con respecto a las estimaciones que se ha utilizado para la elaboración de los presupuestos, los Administradores consideran que, a pesar de las limitaciones para la aplicación de diferencias temporarias monetizables, bases imponibles negativas y deducciones pendientes, la recuperación de todos los créditos fiscales activados sigue siendo probable con beneficios fiscales futuros.

26. Garantías y compromisos contingentes concedidos

A continuación, se detalla la composición del capítulo «Garantías y compromisos contingentes concedidos», incluido en la pro-memoria:

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES - 31-12-2021
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	7.788	800	247	(7)	(11)	(57)
Compromisos de préstamo concedidos	97.870	3.696	353	(75)	(17)	(9)
Otros compromisos concedidos	32.207	1.050	406	(13)	(27)	(245)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES - 31-12-2020
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.902	294	164	(7)	(9)	(64)
Compromisos de préstamo concedidos	75.400	2.772	327	(43)	(11)	(5)
Otros compromisos concedidos	19.486	553	168	(7)	(10)	(37)

DETALLE DE EXPOSICIONES Y COBERTURAS SOBRE GARANTIAS Y COMPROMISOS CONTINGENTES - 31-12-2019
(Millones de euros)

	EXPOSICIÓN FUERA DE BALANCE			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantías financieras concedidas	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromisos de préstamo concedidos	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Otros compromisos concedidos	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

El Grupo sólo deberá satisfacer el importe de los riesgos contingentes si la contraparte avalada incumple sus obligaciones. Se estima que la mayoría de estos riesgos llegarán a su vencimiento sin ser satisfechos.

En relación a los compromisos contingentes, el Grupo tiene el compromiso de proveer de fondos a clientes por disponibles en líneas de crédito y otros compromisos, en el momento en que le sea solicitado y sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones por parte de las contrapartes. Se estima que una parte importante de los mismos vencerán antes de su disposición, bien porque no serán solicitados por los clientes o bien porque no se cumplirán las condiciones necesarias para su disposición.

A continuación, se detalla la composición del capítulo «Compromisos de préstamo concedidos», incluido en la pro-memoria de los balances:

COMPROMISOS DE PRESTAMOS CONCEDIDOS
(Millones de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES	DISPONIBLE	LÍMITES
Disponible por terceros						
Entidades de crédito	126	300	103	943	213	244
Administraciones públicas	5.669	6.289	4.390	6.890	3.729	4.711
Otros sectores	96.124	122.895	74.006	103.697	67.190	121.994
TOTAL	**101.919**	**129.484**	**78.499**	**111.530**	**71.132**	**126.949**
De los que: de disponibilidad condicionada	5.002		3.839		3.751	

27. Otra información significativa

27.1. Operaciones por cuenta de terceros

A continuación, se presenta el detalle de los recursos fuera de balance por cuenta de terceros:

DETALLE DE RECURSOS DE CLIENTES
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Activos bajo gestión	158.019	106.643	102.316
Fondos de inversión, carteras y SICAV´s	110.089	71.315	68.584
Fondos de pensiones	47.930	35.328	33.732
Otros *	6.983	5.115	4.698
TOTAL	**165.002**	**111.758**	**107.014**

(*) Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos distribuidos por CaixaBank y Banco BPI.

27.2. Activos financieros transferidos

El Grupo ha transformado parte de su cartera de préstamos y créditos homogéneos en títulos de renta fija a través de la transferencia de los activos a diferentes fondos de titulización creados con esta finalidad. De acuerdo con lo regulado por la normativa vigente, las titulizaciones en que no se haya producido una transferencia sustancial del riesgo no podrán darse de baja del balance.

A continuación, se presentan los saldos clasificados en el epígrafe de «Activos financieros a coste amortizado» correspondiente a los importes pendientes de amortizar de los créditos titulizados mantenidos en balance:

DETALLE DE ACTIVOS TITULIZADOS
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Activos hipotecarios titulizados	**26.449**	**21.929**	**24.054**
Otros activos titulizados	**7.896**	**10.151**	**7.687**
Préstamos a empresas	4.771	5.372	4.648
Leasing	666	1.045	1.535
Préstamos al consumo	2.211	3.733	1.503
Resto	248	1	1
TOTAL	**34.345**	**32.080**	**31.741**

A continuación, se detallan las diferentes titulizaciones efectuadas, con los importes pendientes de amortizar y los importes correspondientes a mejoras de crédito concedidas a los fondos de titulización:

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS MANTENIDOS EN BALANCE

(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDO POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO			BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS			MEJORAS DE CRÉDITO		
				2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Junio	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800			82			29			8
Julio	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800		75	91		29	35		8	8
Febrero	2004	AyT Hipotecario Mixto, FTA	140			16						8
Marzo	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	72	87	106	13	15	13	8	8	8
Junio	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160						1			2
Noviembre	2004	TDA 22 Mixto, FTH	388	28	25	28	11	12	14	2	2	2
Abril	2005	Bancaja 8 FTA *	1.650	204			73			28		
Junio	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	19	23	28	8	11	18	1	1	1
Junio	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	89	104	124		66	78	5	5	5
Noviembre	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	213	250	294	86	101	119	8	8	8
Diciembre	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	98	114	135	34	35	41	5	5	5
Febrero	2006	Bancaja 9 FTA *	2.000	339			188			25		
Abril	2006	MBS Bancaja 3 FTA *	800	105			228					
Junio	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	308	365	428	170	198	232	9	9	9
Julio	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600			61			19			5
Julio	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	873	88	55	64	45	39	46	4	2	2
Octubre	2006	Caixa Penedés 1 TDA *	23	2								
Noviembre	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	151	176	201	63	62	70	5	5	5
Noviembre	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	208	242	279	84	93	107	5	5	6
Noviembre	2006	Madrid RMBS I, FTA *	2.000	571			411			71		
Noviembre	2006	AYT Caja Murcia Hipotecario II FTA *	315	31			21			2		
Diciembre	2006	Madrid RMBS II, FTA *	1.800	459			373			69		
Diciembre	2006	TDA 27, FTA *	290	40			14			6		
Enero	2007	Bancaja 10, FTA *	2.600	671			602			35		
Abril	2007	MBS Bancaja 4 FTA *	1.850	309			220			1		
Junio	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	235	270	314	291	272	316	10	10	10
Junio	2007	AyT Caja Granada Hipotecario I *	400	76			65			5		
Junio	2007	Caixa Penedés Pymes 1 TDA *	48	4								
Julio	2007	Madrid RMBS III, FTA *	3.000	1.008			918			129		
Julio	2007	Bancaja 11, FTA *	2.000	607			522			28		
Septiembre	2007	Caixa Penedés 2 TDA *	24	1								
Noviembre	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	134	158	181	38	38	38	27	27	27
Diciembre	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	288	330	383	293	335	388	31	34	37
Diciembre	2007	Madrid RMBS IV, FTA *	2.400	749			691			242		
Julio	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	100	117	134	23	23	23	19	19	19
Julio	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	214	243	273	214	243	273	30	30	30
Agosto	2008	Caixa Penedés FTGENCAT 1 TDA *	6	3								
Diciembre	2008	Madrid RMBS Residencial I, FTA *	805	334			155			225		
Diciembre	2008	Bancaja 13, FTA *	2.895	1.261			1.201			179		
Abril	2009	Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55			12			16			3
Junio	2010	Madrid RMBS Residencial II, FTA *	600	309			158			184		
Diciembre	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.428	1.608	1.787	1.423	1.605	1.781	142	160	178
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	465	526	583	479	539	596	55	62	66
Diciembre	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	515	578	649	528	599	670	59	63	72
Febrero	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	9.212	10.126	10.919	9.209	10.121	10.944	568	568	568
Junio	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	170	228	324		239	350	52	52	52
Noviembre	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	488	656	899	512	700	973	71	71	84
Marzo	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	1.891	2.088	2.256	1.923	2.121	2.294	118	129	129

TITULIZACION DE ACTIVOS - EMISIONES SOBRE ACTIVOS TITULIZADOS MANTENIDOS EN BALANCE
(Millones de euros)

FECHA DE EMISIÓN		ADQUIRIDO POR:	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	ACTIVO TITULIZADO			BONOS DE TITULIZACIÓN RECOMPRADOS			MEJORAS DE CRÉDITO		
				2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Julio	2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	401	609	911	397	613	931	18	27	42
Noviembre	2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	447	675	977	455	690	1.007	20	31	44
Diciembre	2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.743	1.946	2.122	1.744	1.950	2.135	72	80	88
Mayo	2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	260	483	835	293	546	944	14	25	43
Noviembre	2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	1.188	1.682	2.322	1.283	1.826	2.525	56	79	159
Junio	2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	666	1.045	1.535	688	1.078	1.581	39	59	90
Noviembre	2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	1.334	1.793	2.388	1.442	1.919	2.451	74	116	116
Junio	2020	CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	1.825	2.920		2.068	3.550		117	178	
Noviembre	2020	CaixaBank Pymes 12, FT	2.550	1.834	2.483		1.879	2.550		103	128	
Septiembre	2021	Caixabank Corporates 1 FT	2.302	1.150			2.301			117		
TOTAL			**93.890**	**34.345**	**32.080**	**31.741**	**33.837**	**32.218**	**31.058**	**3.093**	**2.006**	**1.939**

(*) Titulizaciones procedentes de la combinación de negocios con Bankia (véase Nota 7).

Los importes pendientes de amortizar de las titulizaciones dadas de baja de balance no son significativos.

Los bonos de titulización colocados en mercado se registran en el epígrafe «Pasivos financieros a coste amortizado – Valores representativos de deuda emitidos» de los balances adjuntos y se corresponde con la diferencia entre el valor en libros de los titulizados y el valor en libros de los bonos recomprados.

Por otro lado, el Grupo mantiene las siguientes operaciones de titulización sintética mediante la cual se transfiere parcialmente el riesgo de crédito de un conjunto de acreditados clasificados en el epígrafe «Activos financieros a coste amortizado -Préstamos y anticipos» del balance:

OPERACIONES DE TITULIZACIÓN SINTÉTICA
(Millones de euros)

FECHA EMISIÓN		FONDO	EXPOSICIÓN INICIAL TITULIZADA	VALOR EN LIBROS TITULIZADO		
				31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Febrero	2016	Gaudí I	2.025	43	65	356
Agosto	2018	Gaudí II	2.025	805	1.509	2.019
Abril	2019	Gaudí III	1.282	899	1.277	1.281
TOTAL			**5.332**	**1.747**	**2.851**	**3.656**

La cesión del riesgo de crédito se articula como una garantía financiera y no tiene la consideración de transferencia sustancial de riesgos y beneficios, motivo por cual las exposiciones subyacentes se mantienen reconocidas en balance.

27.3. Depósitos de valores y servicios de inversión

A continuación, se detallan, en función de su naturaleza, los valores depositados en el Grupo por terceros:

VALORES DEPOSITADOS POR TERCEROS
(Millones de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Anotaciones en cuenta	**140.158**	**178.841**	**175.527**
Valores anotados en el registro central del mercado	102.496	150.013	146.615
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	74.462	59.211	60.935
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	4.055	3.289	2.971
Valores representativos de deuda. Cotizados	23.866	87.468	80.535
Valores representativos de deuda. No Cotizados	113	45	2.174
Valores registrados en la propia Entidad	767		6
Instrumentos de patrimonio. No cotizados (090)	767		
Valores representativos de deuda. No cotizados			6
Valores confiados a otras entidades depositarias	36.895	28.828	28.906
Instrumentos de patrimonio. Cotizados	931	652	1.268
Instrumentos de patrimonio. No cotizados	22.066	14.581	12.569
Valores representativos de deuda. Cotizados	12.141	12.306	13.791
Valores representativos de deuda. No cotizados	1.757	1.289	1.278
Títulos físicos	**5.910**	**5.349**	**5.491**
En poder de la Entidad	5.565	5.025	4.971
Instrumentos de patrimonio	5.548	5.008	4.954
Valores representativos de deuda	17	17	17
Confiados a otras entidades	345	324	520
Instrumentos de patrimonio	345	324	520
Otros instrumentos financieros	**73.355**	**69.350**	**72.397**
TOTAL	**219.423**	**253.540**	**253.415**

27.4. Activos financieros dados de baja del balance por causa de su deterioro

A continuación, se muestra el resumen de los movimientos en las partidas dadas de baja del balance por considerarse remota su recuperación. Estos activos financieros figuran registrados como «Activos en suspenso» en cuentas de orden complementarias a los balances:

MOVIMIENTO DE ACTIVOS FALLIDOS
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
SALDO AL INICIO DEL EJERCICIO	**13.469**	**13.911**	**14.639**
Altas:	**6.361**	**1.307**	**1.937**
De las que por combinaciones de negocio (Nota 7)	*4.223*		
Bajas:	**1.296**	**1.749**	**2.665**
Por recuperación en efectivo del principal (Nota 36)	454	450	784
Por recuperación en efectivo de los productos vencidos y no cobrados			23
Por enajenación de fallidos **	564	967	635
Por condonación, prescripción y otras causas	278	332	1.223
SALDO AL FINAL DEL EJERCICIO	**18.534**	**13.469**	**13.911**
Del que: intereses devengados sobre deuda fallida *	6.342	4.222	4.112

(*) Incluye, básicamente, intereses devengados por los activos financieros en el momento de su baja del balance.
(**) Corresponde a las operaciones de venta de activos dudosos y fallidos realizadas e incluye los intereses asociados a estas carteras.

28. Ingresos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Entidades de crédito	**20**	**35**	**47**
Valores representativos de deuda	**1.906**	**1.950**	**2.101**
Activos financieros mantenidos para negociar	1		7
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados	1	2	5
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global	1.742	1.812	1.966
Activos financieros a coste amortizado	162	136	123
Préstamos y anticipos a la clientela y otros productos financieros	**5.332**	**4.534**	**4.808**
Administraciones públicas	80	65	75
Créditos y efectos comerciales	195	150	175
Deudores con garantía hipotecaria	2.059	1.778	1.921
Deudores con garantía personal	2.830	2.432	2.523
Resto	168	109	114
Rectificación de ingresos por operaciones de cobertura	**(254)**	**(129)**	**(28)**
Ingresos por intereses de pasivos	**888**	**374**	**127**
TOTAL	**7.892**	**6.764**	**7.055**
De los que: intereses de exposiciones en stage 3	205	152	196

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de activos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL ACTIVO
(Porcentaje)

	2021	2020	2019
Depósitos en bancos centrales	0,00%	0,00%	0,00%
Activos financieros mantenidos para negociar - Valores representativos de deuda	0,10%	0,02%	0,39%
Activos financieros obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Valores representativos de deuda	5,07%	6,23%	4,46%
Activos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global / Activos disponibles para la venta - Valores representativos de deuda	2,33%	2,33%	2,61%
Activos financieros a coste amortizado			
Depósitos en entidades de crédito	0,49%	0,78%	1,07%
Crédito a la clientela	1,72%	2,02%	2,25%
Valores representativos de deuda	0,29%	0,56%	0,68%

29. Gastos por intereses

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS POR INTERESES
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Bancos centrales	(2)	(15)	(48)
Entidades de crédito	(24)	(49)	(98)
Depósitos de la clientela y otras cargas financieras	(184)	(262)	(303)
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados) *	(501)	(571)	(616)
Rectificación de gastos por operaciones de cobertura	448	471	511
Gastos financieros de productos de seguros	(1.240)	(1.280)	(1.426)
Gastos por intereses de activos	(391)	(133)	(97)
Intereses por pasivos por arrendamientos (Nota 1.4 y 22.4)	(18)	(19)	(20)
Otros	(5)	(6)	(7)
TOTAL	**(1.917)**	**(1.864)**	**(2.104)**

(*) Excluidos los intereses de las participaciones preferentes computables como Additional Tier 1 (con cargo en fondos propios)

A continuación, se presenta el tipo de interés efectivo medio de las distintas categorías de pasivos financieros calculados sobre los saldos netos medios (excluidas las rectificaciones):

RENDIMIENTO MEDIO DEL PASIVO
(Porcentaje)

	2021	2020	2019
Depósitos de bancos centrales	0,00%	0,04%	0,21%
Depósitos de entidades de crédito	0,11%	0,37%	0,86%
Depósitos de la clientela	0,05%	0,10%	0,13%
Valores representativos de deuda emitidos (excluidos los pasivos subordinados)	1,08%	1,62%	1,93%
Pasivos subordinados	0,77%	1,71%	1,75%

30. Ingresos por dividendos

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

INGRESOS POR DIVIDENDOS
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Telefónica	90	100	104
BFA	98	40	46
Resto	4	7	13
TOTAL	**192**	**147**	**163**

31. Comisiones

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Riesgos contingentes	215	161	162
Disponibilidad de créditos	105	70	51
Cambio de divisas y billetes extranjeros	135	99	94
Servicio de cobros y pagos	1.355	934	1.023
de las que: tarjetas de crédito y débito	*573*	*423*	*506*
Servicio de valores	118	102	81
Comercialización de productos financieros no bancarios	1.698	1.164	1.120
Otras comisiones	503	381	409
TOTAL	**4.129**	**2.911**	**2.940**

DETALLE DE GASTOS POR COMISIONES
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Cedidas a otras entidades y corresponsales	(166)	(105)	(99)
de las que: operaciones con tarjetas y cajeros	*(144)*	*(89)*	*(88)*
Operaciones con valores	(31)	(25)	(25)
Otras comisiones	(227)	(205)	(218)
TOTAL	**(424)**	**(335)**	**(342)**

32. Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PERDIDAS POR ACTIVOS Y PASIVOS FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**37**	**187**	**240**
Activos financieros a coste amortizado	4	114	2
Valores representativos de deuda	4	114	2
Pasivos financieros a coste amortizado	(1)		
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	34	73	235
Valores representativos de deuda	34	73	235
Otros			3
Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)	**97**	**127**	**139**
Instrumentos de patrimonio	7	(79)	29
Valores representativos de deuda		7	
Derivados financieros	90	199	110
Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto)	**(3)**	**(24)**	**(74)**
Instrumentos de patrimonio	(9)	(14)	(7)
Valores representativos de deuda	7	(5)	(54)
Préstamos y anticipos	(1)	(5)	(13)
Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto)	**51**	**(3)**	**45**
Ineficacias coberturas de valor razonable	1	(3)	
Valoración de los derivados de cobertura (Nota 15)	(933)	4	292
Valoración de los elementos cubiertos (Nota 15)	934	(7)	(292)
Resto	50		45
TOTAL	**182**	**287**	**350**

33. Otros Ingresos y otros gastos de explotación e ingresos y gastos de activos y pasivos afectos al negocio asegurador o reaseguros

El desglose del saldo de estos capítulos de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS INGRESOS DE EXPLOTACION

(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Ingresos de las inversiones inmobiliarias y otras rentas	98	92	119
Ventas e ingresos por prestación de servicios no financieros	311	261	289
Otros Ingresos	142	296	247
TOTAL	**551**	**649**	**655**

DETALLE DE OTRAS CARGAS DE EXPLOTACION

(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos / Fondo de Resolución Nacional *	(596)	(355)	(345)
Gastos explotación inversiones inmobiliarias y otras **	(118)	(114)	(127)
Variación de existencias y otros gastos de la actividad no financiera	(268)	(233)	(249)
Gastos asociados a reguladores y supervisores	(25)	(14)	(14)
Otros conceptos	(438)	(289)	(306)
TOTAL	**(1.445)**	**(1.005)**	**(1.041)**

(*) El Mecanismo Único de Resolución (SRM, por sus siglas en inglés) tiene como objetivo principal garantizar una resolución rápida y coherente de los bancos en quiebra en Europa a un coste mínimo. Su reglamento establece reglas y un procedimiento uniforme para la resolución de instituciones de crédito y ciertas empresas de inversión, así como un Fondo Único de Resolución (FUR). A través de este se establece un poder de resolución centralizado encomendado a la Junta Única de Resolución (JUR) y a las autoridades nacionales de resolución.
La Ley 11/2015 y el RD 1012/2015 establecieron un requisito para que los bancos realicen al menos una contribución anual al Fondo de Resolución Nacional (FRN) además de la contribución anual que se hará al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por instituciones miembro. El importe total de las contribuciones que deben realizar al FRN por todas las entidades bancarias españolas debe ser igual al 1% del importe total de todos los depósitos garantizados por el FGD antes del 31 de diciembre de 2024.
El FRN se unió con el resto de los fondos nacionales de los Estados miembro de la UE en el FUR a partir de 2016. En virtud de lo previsto en el Reglamento SRM, la JUR reemplaza a las autoridades nacionales de resolución y asume la administración del FUR y el cálculo de las contribuciones bancarias, que se ajustarán al perfil de riesgo de cada institución de conformidad con los criterios establecidos en el Real Decreto 1012/2015 y en el Reglamento Delegado (UE) 2015/63 de la Comisión. El objetivo del FUR es alcanzar un importe total de 55 mil millones de euros para 2024.
Además de lo anterior, el FROB puede solicitar contribuciones extraordinarias. La Ley 11/2015 también estableció una tasa adicional que se utilizará para financiar las actividades del FROB como autoridad de resolución y que equivale al 2,5% de la contribución anual que se realizará al Fondo de Resolución Nacional.
(**) Incluye los gastos relacionados con las inversiones inmobiliarias en régimen de alquiler.

DETALLE DE INGRESOS Y GASTOS DE ACTIVOS Y PASIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR O REASEGURO

(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Ingresos			
Primas de seguros y reaseguros cobradas *	1.075	1.058	952
Ingresos por reaseguros	53	49	(68)
TOTAL	**1.128**	**1.107**	**884**
Gastos			
Prestaciones pagadas y otros gastos relacionados con la actividad aseguradora *	(427)	(411)	(61)
Dotaciones netas a provisiones técnicas *	10	(40)	(242)
Primas de seguros y reaseguros pagadas	(61)	(58)	(25)
TOTAL	**(478)**	**(509)**	**(328)**

(*) Deducida la parte correspondiente a gasto financiero.

34. Gastos de personal

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GASTOS DE PERSONAL
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Sueldos y salarios	(2.790)	(2.088)	(2.207)
Seguridad Social	(654)	(504)	(517)
Aportaciones a planes de pensiones (ahorro y riesgo) *	(142)	(156)	(145)
Dotaciones a planes de prestación definida	404	2	3
De los que: Acuerdo laboral 2021 (Nota 23)	*394*		
Otros gastos de personal	(2.406)	(95)	(1.090)
De los que: Acuerdo laboral 2019 y 2021 (Nota 23)	*(2.272)*		*(978)*
TOTAL	**(5.588)**	**(2.841)**	**(3.956)**

(*) Incluye primas pagadas

El gasto registrado en el apartado «Aportaciones a planes de pensiones» incluye, fundamentalmente, las aportaciones obligatorias establecidas que se realizan para dar cobertura a los compromisos de jubilación, invalidez y defunción de los empleados en activo.

La partida «Otros gastos de personal» incluye, entre otros, los conceptos de formación, ayuda de estudios, indemnizaciones y otros beneficios a corto plazo. Adicionalmente, en este epígrafe se registra el coste de los planes de remuneraciones basados en instrumentos de capital, registrados con contrapartida en el epígrafe «Fondos propios – Otros elementos de patrimonio neto» de los balances adjuntos, neto del correspondiente efecto fiscal.

Los planes de remuneración basados en acciones se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo – Remuneración.

A continuación, se presenta la composición de la plantilla, en términos medios, por categorías profesionales y género:

PLANTILLA MEDIA *
(Número de empleados)

	2021			2020			2019		
	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*	HOMBRES	MUJERES	*DE LOS QUE: CON DISCAPACIDAD ≥ 33%*
Directivos	4.624	2.858	*39*	3.321	2.113	*24*	3.716	2.366	*26*
Mandos intermedios	3.783	4.095	*66*	3.317	3.637	*43*	3.454	4.035	*32*
Gestores	13.202	19.658	483	9.565	13.664	*295*	9.650	13.376	*285*
TOTAL	**21.609**	**26.611**	***588***	**16.203**	**19.414**	***362***	**16.820**	**19.777**	***343***

(*) La distribución por categorías profesionales y género puntual no difiere significativamente de la plantilla media.

35. Otros gastos de administración

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE OTROS GASTOS DE ADMINISTRACION
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Tecnología y sistemas	(706)	(444)	(435)
Publicidad *	(173)	(168)	(190)
Inmuebles e instalaciones	(158)	(113)	(114)
Alquileres **	(59)	(37)	(44)
Comunicaciones	(79)	(72)	(71)
Servicios administrativos subcontratados	(97)	(57)	(86)
Tributos	(60)	(38)	(38)
Servicio de vigilancia y traslado de fondos	(41)	(31)	(34)
Gastos de representación y desplazamiento del personal	(33)	(24)	(55)
Impresos y material de oficina	(20)	(20)	(16)
Informes técnicos	(88)	(58)	(58)
Gastos judiciales y de letrados	(16)	(15)	(16)
Órganos de Gobierno y Control	(9)	(10)	(10)
Otros gastos	(227)	(111)	(81)
TOTAL	**(1.766)**	**(1.198)**	**(1.248)**

* Incluye publicidad en medios, patrocinios, promociones y otros gastos comerciales.
** El importe de los alquileres a corto plazo en el que no se ha aplicado NIIF 16 es inmaterial.

En el apartado de "Informes técnicos" se incluyen los honorarios y gastos pagados al auditor, sin incluir el IVA correspondiente, según el siguiente detalle:

HONORARIOS DEL AUDITOR EXTERNO *
(Miles de euros)

	2021	2020	2019
Auditor del grupo (PwC **)			
Auditoría	7.552	4.745	3.817
Auditoría	6.598	3.546	3.285
Auditoría de balance de fusión	39	475	
Modificación propuesta de distribución resultado		5	
Revisión limitada	915	719	532
Servicios relacionados de auditoría	1.746	1.117	1.154
Comfort letters emisiones	427	277	350
Informes de protección de activos de clientes	187	122	121
Informe Sistema de Control Interno de la información financiera	124	75	99
Informe de revisión información no financiera, assurance bono social y huella de carbono	144	67	44
Revisión de información financiera pro forma	45	70	
Revisión de formularios TLTRO III / otros informes de eligibilidad Eurosistema	167	44	68
Revisión de formularios de indicadores del cálculo de la aportación al FUR	47	26	24
Información de situación financiera y de solvencia VidaCaixa	240	198	194
Información de situación financiera y de solvencia Bankia Vida	188		
Informe de procedimientos acordados sobre deterioro cartera de crédito BPI	82	122	101
Otros informes de procedimientos acordados en BPI	59	83	120
Otros informes de procedimientos acordados VidaCaixa y subgrupo	36	33	33
Otros servicios	29	3	3
TOTAL	**9.327**	**5.865**	**4.974**

(*) Los servicios contratados a nuestros auditores cumplen con los requisitos de independencia recogidos en la Ley de Auditoría de Cuentas y, en ningún caso, incluyen la realización de trabajos incompatibles con la función de auditoría.

(**) Las cuentas anuales, individuales y consolidadas de CaixaBank correspondientes a los ejercicios 2019, 2020 y 2021 han sido auditadas por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., con domicilio social en Paseo de la Castellana 259 B, Torre PWC, 28046 Madrid y se depositan en los correspondientes registros públicos de la CNMV. La Junta General Ordinaria de Accionistas (JGA) del 6 de abril de 2017, aprobó el nombramiento de PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., como auditor de cuentas de CaixaBank y del Grupo para los ejercicios 2018 al 2020, siguiendo la recomendación motivada y la preferencia de la Comisión de Auditoría y Control, una vez finalizado el proceso de selección desarrollado con arreglo a los criterios establecidos en el Reglamento 537/2014 del 16 de abril sobre los requisitos específicos para la auditoria legal para entidades de interés público. Con fecha 22 de mayo de 2020 la JGA aprobó la extensión del nombramiento del auditor actual para el ejercicio 2021. Asimismo, en la JGA del 14 de mayo de 2021 se aprobó la reelección del auditor actual para el ejercicio 2022.
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. no ha renunciado ni ha sido apartado de sus funciones como auditor de CaixaBank durante los ejercicios 2019, 2020 y 2021, ni hasta la fecha de formulación de estas cuentas anuales.

Nota: La ratio regulatoria, calculada como la suma de los "servicios relacionados de auditoría" y los "otros servicios" sobre la media de 3 años de servicios de "auditoría" asciende a 33%. De acuerdo con la normativa vigente, CaixaBank considera los servicios relacionados con la auditoría en el numerador a efectos de cálculo del presente ratio, en la medida que su ejecución por parte de un auditor no significa que deban ser prestados por parte del auditor de cuentas de la sociedad. En caso de practicarse la exclusión del numerador de los servicios requeridos por la normativa o la práctica, la ratio ascendería a 8,5%.

Información sobre el periodo medio de pago a proveedores

A continuación, se desglosa la información requerida en relación a los pagos realizados y pendientes de pago en la fecha del cierre del balance:

PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE
(Millones de euros)

	2021
Total pagos realizados	3.439
Total pagos pendientes	55
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	**3.494**

PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES
(Días)

	2021
Periodo medio de pago a proveedores	22,40
Ratio de operaciones pagadas	22,40
Ratio de operaciones pendientes de pago	22,80

De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se recogen las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, con carácter general el plazo máximo legal para pagos ente empresas es de 60 días.

36. Deterioro del valor o reversión del deterioro de activos financieros no valorados a valor razonable con cambio en resultados

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjunta es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSION DEL DETERIORO DE ACTIVOS FINANCIEROS NO VALORADOS A VALOR RAZONABLE CON CAMBIO EN RESULTADOS

(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Activos financieros a coste amortizado	**(897)**	**(1.942)**	**(425)**
Préstamos y anticipos	(897)	(1.942)	(425)
Dotaciones netas (Nota 14)	(878)	(1.694)	(410)
Del que Entidades de Crédito	*(7)*	*(1)*	*(2)*
Del que Clientela	*(871)*	*(1.693)*	*(408)*
Del que POCIs	*(142)*		
Saneamientos	(473)	(698)	(799)
Activos fallidos recuperados (Nota 27.4)	454	450	784
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global		**(1)**	
Saneamientos		(1)	
Valores representativos de deuda		(1)	
TOTAL	**(897)**	**(1.943)**	**(425)**

37. Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE DETERIORO DEL VALOR O REVERSIÓN DEL DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Activos tangibles (Nota 18)	**(62)**	**(110)**	**(80)**
Activo material de uso propio	(87)	(30)	(35)
Dotaciones	(16)		(3)
Disponibilidades		5	7
Saneamientos	(71)	(35)	(39)
Inversiones inmobiliarias	25	(80)	(45)
Dotaciones	(57)	(145)	(111)
Disponibilidades	82	65	66
Activos intangibles (Nota 19)	**(58)**	**(14)**	**(25)**
Dotaciones	(5)		(4)
Disponibilidades			1
Saneamientos	(53)	(14)	(22)
Otros (Nota 20)	**(38)**	**12**	**(1)**
Existencias	(4)	(2)	
Dotaciones	(6)	(4)	(2)
Disponibilidades	2	2	2
Resto	(34)	14	(1)
TOTAL	**(158)**	**(112)**	**(106)**

38. Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS O PÉRDIDAS AL DAR DE BAJA EN CUENTAS ACTIVOS NO FINANCIEROS
(Millones de euros)

	2021			2020			2019		
	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO	GANANCIA	PÉRDIDA	RESULTADO NETO
Por venta de activo material	46	(24)	22	44	(26)	18	85	(36)	49
Por venta de participaciones (Nota 16)	1	0	1	7	(1)	6	1	4	5
Por venta de otros activos	273	(1)	272	3	0	3	1	0	1
Del que: Venta de negocios procedentes de Bankia (Nota 41)	*266*		*266*						
TOTAL	**320**	**(25)**	**295**	**54**	**(27)**	**27**	**87**	**(32)**	**55**

39. Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como operaciones interrumpidas

El desglose del saldo de este capítulo de las cuentas de pérdidas y ganancias adjuntas es el siguiente:

DETALLE DE GANANCIAS/(PÉRDIDAS) DE ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA
(Millones de euros)

	2021	2020	2019
Pérdidas por deterioro de activos no corrientes en venta (Nota 21)	(123)	(107)	(134)
Pérdidas por deterioro de participaciones no corrientes en venta (Nota 21)	0		
Beneficio por venta de participaciones (Nota 16)	55	428	
Del que: Erste Bank	*54*		
Del que: Comercia Global Payments		*420*	
Beneficio neto por venta de activos no corrientes en venta *	55	13	18
TOTAL	**(13)**	**334**	**(116)**

(*) La totalidad de los importes de ganancias y pérdidas por la venta de activos no corrientes corresponden a inmuebles procedentes de la regularización de créditos, cuyo importe no es significativo a nivel individual.

40. Información sobre el valor razonable

El proceso de determinación del valor razonable establecido por el Grupo permite asegurar que los activos y pasivos sean valorados conforme a los criterios de aplicación. En este sentido, las técnicas de valoración utilizadas para estimar el valor razonable cumplen con los siguientes aspectos:

- Se utilizan los métodos financieros y económicos más consistentes y adecuados, que han demostrado que proporcionan la estimación más realista sobre el precio del instrumento financiero y que son utilizadas comúnmente por el mercado.
- Maximizan el uso de la información disponible, tanto en lo que se refiere a datos observables como a transacciones recientes de similares características, y limitan en la medida de lo posible el uso de datos y estimaciones no observables.
- Se documentan de forma amplia y suficiente, incluyendo las razones para su elección frente a otras alternativas posibles.
- Se respetan a lo largo del tiempo los métodos de valoración elegidos, siempre y cuando no existan razones que modifiquen los motivos de su elección.
- Se evalúa periódicamente la validez de los modelos de valoración utilizando transacciones recientes y datos actuales de mercado.

Los activos y los pasivos se clasifican en uno de los siguientes niveles en función de la metodología empleada en la obtención de su valor razonable:

- Nivel 1: activos y pasivos valorados mediante la utilización del precio que se pagaría en un mercado organizado, transparente y profundo («el precio de cotización» o «el precio de mercado»). De forma general, se incluyen en este nivel los siguientes:
  - Valores representativos de deuda cotizados. Principalmente se clasifican en este nivel:
    - Bonos de deuda pública española y extranjera, así como otros instrumentos de deuda emitidos por emisores españoles y extranjeros.
    - Bonos de deuda pública española y extranjera afectos al negocio asegurador.
    - Valores propios emitidos por el Grupo, principalmente bonos simples y cédulas hipotecarias.
  - Instrumentos de patrimonio cotizados. Principalmente se clasifican en este nivel aquellas inversiones en acciones cotizadas y las inversiones en instituciones de inversión colectiva.
  - Derivados negociados en mercados organizados.
- Nivel 2: activos y pasivos en los que los datos relevantes utilizados en la valoración son directa o indirectamente observables en el mercado tales como precios cotizados para activos o pasivos similares en mercado activos, curvas de tipos de interés o diferenciales de crédito, entre otros. De forma general, se incluyen en este nivel los siguientes:
  - Valores representativos de deuda cotizados con bajo volumen y nivel de actividad de mercado. Principalmente se clasifican en este nivel los bonos de deuda pública de comunidades autónomas españolas, así como otros instrumentos de deuda privada.
  - Derivados de negociación y de cobertura *over the counter*. Principalmente se clasifican en este nivel las permutas financieras sobre tipos de interés, así como permutas financieras sobre sobre mercaderías y otros riesgos.
  - Activos inmobiliarios correspondientes a las inversiones inmobiliarias, existencias, así como los activos procedentes de regularizaciones crediticias.
- Nivel 3: activos y pasivos en los que los datos relevantes utilizados en la valoración no son observables en el mercado, para cuya valoración se utilizan técnicas alternativas como la solicitud de precio a la entidad comercializadora o la utilización de parámetros de mercado correspondientes a instrumentos con un perfil de riesgo asimilable al instrumento objeto de valoración. De forma general, se incluyen en este nivel los siguientes:
  - Valores representativos de deuda no cotizados. Principalmente se clasifican en este nivel los bonos de deuda no cotizados.
  - Préstamos y partidas a cobrar.
  - Depósitos.
  - Instrumentos de patrimonio no cotizados.

40.1. Valor razonable de los activos y pasivos valorados a valor razonable

A continuación, se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros valorados a valor razonable registrados en balance, junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS (AF) VALORADOS A VALOR RAZONABLE (VR)

(Millones de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
AF mantenidos para negociar (Nota 11)	**10.925**	**10.925**	**637**	**10.259**	**29**	**6.357**	**6.357**	**1.084**	**5.233**	**40**	**7.370**	**7.370**	**1.189**	**6.169**	**12**
Derivados	10.319	10.319	35	10.259	25	5.301	5.301	35	5.231	35	6.194	6.194	27	6.167	
Instrumentos de patrimonio	187	187	187			255	255	255			457	457	457		
Valores representativos de deuda	419	419	415		4	801	801	794	2	5	719	719	705	2	12
AF no destinados a negociación valorados obligatoriamente a VR con cambios en resultados (Nota 12)	**237**	**237**	**47**	**5**	**185**	**317**	**317**	**50**	**3**	**264**	**427**	**427**	**54**	**59**	**314**
Instrumentos de patrimonio	165	165	47	5	113	180	180	50	3	127	198	198	54	2	142
Valores representativos de deuda	5	5			5	52	52			52	63	63		57	6
Préstamos y anticipos	67	67			67	85	85			85	166	166			166
AF designados a VR con cambios en resultados											**1**	**1**	**1**		
AF a VR con cambios en otro resultado global (Nota 13)	**16.403**	**16.403**	**15.630**	**129**	**644**	**19.309**	**19.309**	**18.693**	**44**	**572**	**18.371**	**18.371**	**17.414**	**245**	**712**
Instrumentos de patrimonio	1.646	1.646	1.002		644	1.414	1.414	842		572	2.407	2.407	1.617	78	712
Valores representativos de deuda	14.757	14.757	14.628	129		17.895	17.895	17.851	44		15.964	15.964	15.797	167	
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 15)	**1.038**	**1.038**		**1.038**		**515**	**515**		**515**		**2.133**	**2.133**		**2.133**	
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	**83.148**	**83.148**	**82.969**	**34**	**145**	**76.893**	**76.893**	**76.715**	**130**	**48**	**71.979**	**71.979**	**71.926**		**53**
Activos financieros mantenidos para negociar	**111**	**111**	**111**			**545**	**545**	**545**			**1.066**	**1.066**	**1.066**		
Valores representativos de deuda	111	111	111			545	545	545			1.066	1.066	1.066		
Activos financieros designados a VR con cambios en resultados	**20.557**	**20.557**	**20.423**	**34**	**100**	**14.705**	**14.705**	**14.575**	**130**		**12.150**	**12.150**	**12.150**		
Instrumentos de patrimonio	13.159	13.159	13.159			9.301	9.301	9.301			7.704	7.704	7.704		
Valores representativos de deuda	7.316	7.316	7.252	34	30	5.297	5.297	5.167	130		3.980	3.980	3.980		
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	82	82	12		70	107	107	107			466	466	466		
Activos financieros disponibles para la venta	**62.480**	**62.480**	**62.435**		**45**	**61.643**	**61.643**	**61.595**		**48**	**58.763**	**58.763**	**58.710**		**53**
Valores representativos de deuda	62.480	62.480	62.435		45	61.643	61.643	61.595		48	58.763	58.763	58.710		53

VALOR RAZONABLE DE PASIVOS FINANCIEROS (PF) VALORADOS A VALOR RAZONABLE (VR)

(Millones de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
PF mantenidos para negociar (Nota 11)	**5.118**	**5.118**	**325**	**4.771**	**22**	**424**	**424**	**324**	**69**	**30**	**2.338**	**2.338**	**505**	**1.833**	
Derivados	4.838	4.838	43	4.773	22	151	151	51	70	30	1.867	1.867	34	1.833	
Posiciones cortas	280	280	280			273	273	273			471	471	471		
PF designados a VR con cambios en resultados											**1**	1	**1**		
Derivados - contabilidad de coberturas (Nota 15)	**960**	**961**		**961**		**237**	**237**		**237**		**515**	**515**		**515**	
Pasivos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	**19.365**	**19.365**	**19.365**			**14.607**	**14.607**	**14.607**			**12.248**	**12.248**	**12.248**		
Contratos designados a VR con cambios en resultados	19.365	19.365	19.365			14.608	14.608	14.608			12.248	12.248	12.248		

A continuación, se presentan los principales métodos de valoración, hipótesis e inputs utilizados en la estimación del valor razonable para los niveles 2 y 3 según el tipo de instrumento financiero de que se trate:

Tipo de instrumentos		Técnicas de valoración	*Inputs* observables	*Inputs no* observables
Derivados	*Swaps*	> Método del Valor Presente	> Curvas de tipo de interés > Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA	
	Opciones sobre tipo de cambio	> Modelo de Black & Scholes > Modelo de volatilidad local estocástica > Modelo Vanna-Volga	> Curvas de tipo de interés > Precio de opciones cotizadas > Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA	
	Opciones sobre tipo de interés	> Método del Valor Presente > Modelo Black Normal	> Curvas de tipo de interés > Precio de opciones cotizadas > Probabilidad de *default* para el cálculo CVA y DVA	
	Opciones sobre índices y acciones	> Modelo de Black-Scholes > Volatilidad local	> Precios de opciones cotizadas > Correlaciones > Dividendos. > Probabilidad de default para el cálculo de CVA y DVA.	
	Opciones sobre tasas de inflación	> Modelo Black Normal	> Curvas de tipo de interés > Curvas de *Credit Default Swaps* > Probabilidad de default para el cálculo de CVA y DVA.	
	Crédito	> Método del Valor Presente > Intensidad de *default*	> Curvas de tipo de interés > Curvas de *Credit Default Swaps* > Probabilidad de default para el cálculo de CVA y DVA.	
Instrumentos de patrimonio		> DCF (*Discounted Cash Flow*) > ECF (*Equity Cash Flow*) > DDM (*Dividend Discount Method*) > Valor teórico contable	> Inputs macroeconómicos > Primas de riesgo y primas de mercado > Comparables de mercado	> Planes de negocio > Crecimientos perpetuos (g) > Patrimonio neto contable
Valores representativos de deuda		> Método del Valor Presente	> Curvas de tipo de interés > Primas de riesgo > Comparables de mercado > Precios observables de mercado	> Primas de riesgo
Préstamos y partidas a cobrar		> Método del Valor Presente	> Curvas de tipo de interés > Ratios de cancelación anticipada	> Ratios por pérdida de crédito (modelos internos)

(1) Método del valor presente (valor actual neto): este modelo utiliza los flujos de caja de cada instrumento, que vienen establecidos en los diferentes contratos, y los descuenta para calcular su valor actual.
(2) Comparables de mercado (precios de activos similares): se utilizan precios de instrumentos comparables, índices de referencia o *benchmark* de mercado para calcular el rendimiento desde el precio de entrada o su valoración actual realizando ajustes posteriores para tomar en cuenta las diferencias que puede haber entre el activo valorado y el que se toma como referencia. También se puede asumir que el precio de un instrumento equivale al de otro.
(3) Modelo de Black & Scholes: este modelo postula una distribución log-normal de los precios de los valores de modo que, bajo la medida riesgo neutral, el retorno esperado de los mismos es el tipo de interés libre de riesgo. Bajo esta asunción, el precio de las opciones vanilla se puede calcular analíticamente, de modo que invirtiendo la fórmula BS para una prima cotizada en mercado, se puede obtener la volatilidad del proceso de precio.
(4) Modelo de Black normal: cuando los tipos de interés se acercan a cero (o pasan a ser negativos), las opciones sobre tipos de interés pasan a ser no modelizables por el modelo Black & Scholes. Con las mismas asunciones que este modelo, pero bajo la hipótesis de que los tipos de interés forward siguen una distribución normal obtenemos el Modelo de Black normal, que se utiliza para valorar estas opciones de tipos de interés.
(5) Modelo de volatilidad local estocástica: modelo en el cual la volatilidad sigue un proceso estocástico en el tiempo según el nivel de *moneyness*, reproduciendo las denominadas "sonrisas de volatilidad" (*volatility smiles*) que se observan en mercado. Estos modelos son apropiados para las opciones exóticas a largo plazo, que utilizan simulación de Monte Carlo o resolución de ecuaciones diferenciales para su valoración.

(6) Modelo Vanna-volga: modelo basado en la construcción de la cartera de réplica local cuyos costes de cobertura de las segundas derivadas, vanna (derivada de la prima respecto la volatilidad y el subyacente) y volga (derivada segunda de la prima respecto la volatilidad), se añaden a los correspondientes precios de Black-Scholes para reproducir las denominadas "sonrisas de volatilidad".
(7) Modelo de intensidad de default: modelo que extrae la probabilidad instantánea de quiebra a partir de la cotización de *Credit Default Swaps* de mercado de un determinado emisor/contrato. A partir de estas intensidades de quiebra se obtiene la función de supervivencia del emisor con la que se valoran los *swaps* de crédito.
(8) DCF (*Discounted Cash Flow*): Con dicho método se analizan y se estiman los flujos futuros para los accionistas y acreedores, para posteriormente actualizarlos mediante el descuento a una tasa media ponderada de los recursos utilizados (WACC).
(9) DDM (*Dividend Discount Method*): se estiman los flujos futuros de dividendos, para posteriormente actualizarlos mediante el descuento a la tasa de *equity* (k_e). Método muy utilizado en entidades reguladas con limitaciones por tanto al reparto de dividendos al deber mantener unos recursos propios mínimos (p.ej. Bancarias)
(10) ECF (*Equity Cash Flow*): Con dicho método se analizan y se estiman los flujos futuros para los accionistas, para posteriormente actualizarlos mediante el descuento a una tasa de *equity* (ke).
(11) Valor teórico contable: Patrimonio neto contable según cuentas anuales. Método utilizado para aquellas participadas para las que se considera que los activos están valorados a valor razonable o próximo a él.

Las valoraciones obtenidas por los modelos internos podrían resultar diferentes si se hubieran aplicado otros métodos u otras asunciones en el riesgo de tipo de interés, en los diferenciales de riesgo de crédito, de riesgo de mercado, de riesgo de cambio, o en sus correspondientes correlaciones y volatilidades. No obstante, todo lo anterior, los Administradores del Grupo consideran que los modelos y técnicas aplicados reflejan adecuadamente el valor razonable de los activos y pasivos financieros registrados en el balance, así como de los resultados generados por estos instrumentos financieros.

Durante el ejercicio no se han modificado los principales métodos de valoración utilizados por el Grupo para la determinación del valor razonable recurrente (durante los ejercicios 2020 y 2019 no se modificaron los principales métodos de valoración).

Inputs significativos utilizados para instrumentos financieros valorados a nivel razonable clasificados en Nivel 2

- Dividendos: los dividendos futuros de renta variable en opciones sobre índices y acciones se obtienen a partir de dividendos futuros estimados y de cotizaciones de futuros de dividendos.

- Correlaciones: se utilizan como input en la valoración de opciones sobre cestas de acciones y se extraen a partir de los precios de cierre históricos de los diferentes componentes de cada cesta.

- Probabilidad de default para el cálculo de CVA y DVA: Los ajustes por valoración de crédito (*Credit Valuation Adjustment "CVA"*) y los ajustes por valoración de débito (*Debit Valuation Adjustment "DVA"*) se incorporan en la valoración de los derivados OTC (*Over The Counter*) consecuencia del riesgo asociado a la exposición crediticia de la contraparte y propio, respectivamente. Adicionalmente, se considera un ajuste del coste de financiación (*Funding Value Adjustment "FVA"*) que es un ajuste a la valoración de los derivados de la operativa de clientes no perfectamente colateralizados que recoge los costes de financiación asociados a la liquidez necesaria para su realización.

  El cálculo de CVA se realiza teniendo en cuenta la exposición esperada con cada contrapartida en cada plazo futuro, siendo el CVA para una determinada contrapartida igual a la suma del CVA para la totalidad de los plazos. Los ajustes a realizar se calculan mediante la estimación de la exposición (EAD), la probabilidad de incumplimiento (PD) y la severidad (LGD), para todos los productos derivados sobre cualquier subyacente, a nivel de entidad legal con la que el Grupo mantenga exposición. Análogamente, el DVA se calcula como el producto de la exposición esperada negativa por las probabilidades de incumplimiento y multiplicando el resultado por la LGD del Grupo.

  Los datos necesarios para el cálculo de la PD así como de la LGD provienen de los precios de mercado de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicándose el de la contrapartida para los casos en que éste exista. Cuando dicha información no se encuentra disponible, el Grupo desarrolla un ejercicio que considera, entre otros, el sector y rating de la contraparte que permite asignar la PD así como la LGD, calibradas directamente a mercado o con factores de ajuste a mercado de la probabilidad de quiebra y pérdidas esperadas históricas. En el caso del FVA, este ajuste comparte parcialmente metodologías con el del CVA/DVA dado que también se basa en la exposición crediticia futura de los derivados, si bien en este caso las exposiciones no se netean por contrapartida sino a nivel agregado a efectos de reconocer la gestión conjunta de la liquidez. Los datos necesarios para el cálculo del coste de fondeo se basan también en cotizaciones tomadas de mercado de sus emisiones y derivados de crédito.

  Las variaciones de los ajustes de CVA/FVA y DVA/FVA se reconocen en el capítulo «Ganancias o pérdidas de activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto)» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

  A continuación, se detallan los movimientos de dichos ajustes:

MOVIMIENTO DE CVA/FVA Y DVA/FVA
(Millones de euros)

	2021		2020		2019	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	**(104)**	**22**	**(86)**	**19**	**(136)**	**31**
Alta por combinación de negocios (Nota 7)	(80)	8				
Altas/variaciones de los derivados	72	(4)	(17)	3	50	(12)
Cancelación o vencimiento de los derivados	(1)		(1)		(0)	
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	**(113)**	**26**	**(104)**	**22**	**(86)**	**19**

Inputs significativos utilizados para instrumentos financieros valorados a nivel razonable clasificados en Nivel 3

Teniendo en cuenta el perfil de riesgo del Grupo la exposición a activos y pasivos de Nivel 3 es reducida, concentrándose principalmente en instrumentos de patrimonio cuyo valor razonable se basa en múltiples modelos de valoración. Entre los *inputs* utilizados para la estimación del valor razonable se tienen en cuenta variables observables (inputs macroeconómicos, primas de riesgo y mercado y comparables de mercado) y no observables (planes de negocio, tasas de crecimiento (g) según estimaciones de instituciones de reconocida experiencia y patrimonio neto contable de acuerdo con las cuentas anuales de la compañía valorada).

Traspasos entre niveles

Los traspasos entre niveles de los instrumentos registrados a valor razonable se detallan a continuación:

TRASPASOS ENTRE NIVELES - 2021
(Millones de euros)

DE:	NIVEL 1		NIVEL 2		NIVEL 3	
A:	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 1	NIVEL 2
ACTIVOS						
Activos financieros mantenidos para negociar		**3**	**3**			
Valores representativos de deuda		**3**	3			
Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global	**204**					
Valores representativos de deuda	204					
Activos financieros a coste amortizado	**105**					
Valores representativos de deuda	105					
TOTAL	**309**		**3**			
PASIVOS						
Pasivos financieros a coste amortizado	**1.118**					
Valores representativos de deuda emitidos	1.118					
TOTAL	**1.118**					

Los traspasos entre niveles de los activos y pasivos se realizan, principalmente, cuando se produce:

- Un aumento o disminución significativa de la liquidez del activo en el mercado en que cotice.
- Un aumento o disminución significativa de la actividad de mercado relacionada con un input observable o
- Un aumento o disminución significativa sobre la relevancia de los inputs no observables, clasificándose como Nivel 3 si un input no observable se considera significativo.

En los ejercicios 2020 y 2019 no se han producido traspasos entre niveles significativos.

Dado el perfil de riesgo del Grupo en relación con su cartera de valores representativos de la deuda valorada a valor razonable (véase Nota 3.4.1), no se estima que la variación de valor razonable atribuible al riesgo de crédito sea significativa.

Movimiento y traspasos de instrumentos financieros en Nivel 3

El movimiento que se ha producido en el saldo del Nivel 3, sobre los instrumentos registrados a valor razonable se detalla a continuación:

MOVIMIENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE DE NIVEL 3 - 31-12-2021 **
(Millones de euros)

	AF NO DESTINADOS A NEGOCIACIÓN *- VRD	AF A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN OTRO RESULTADO GLOBAL		ACTIVOS AFECTOS AL NEGOCIO ASEGURADOR
		VRD	INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO	AF DISPONIBLES PARA LA VENTA - VRD
SALDO INICIAL	52		572	48
Alta por combinaciones de negocio			**149**	
Reclasificaciones a otros niveles			**(74)**	
Utilidades o pérdidas totales	**(1)**		**20**	**(1)**
A pérdidas y ganancias	(1)			
A reservas			(10)	(1)
A ajustes de valoración del patrimonio neto			30	
Compras			**4**	
Liquidaciones y otros	**(46)**		**(27)**	**(2)**
SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO	5		644	45
Total de utilidades o pérdidas del periodo para los instrumentos mantenidos al final del periodo	1		(20)	1

AF: Activos Financieros; VRD: valores representativos de deuda
(*) Valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados
(**) No se han puesto de manifiesto impactos significativos como resultado de los análisis de sensibilidad realizados sobre los instrumentos financieros de nivel 3.

No se presentan movimientos significativos en los instrumentos financieros a valor razonable de Nivel 3 en los ejercicios 2020 y 2019.

40.2. Valor razonable de los activos y pasivos valorados a coste amortizado

La metodología para estimar el valor razonable de los instrumentos financieros a coste amortizado de manera recurrente es consistente con lo que se establece en la Nota 40.1. Destacar que el valor razonable presentado para ciertos instrumentos puede no corresponder a su valor realizable en un escenario de venta o liquidación, ya que no se determinó con ese fin; en particular:

- Préstamos y anticipos: Incluye la inversión procedente de la actividad crediticia típica. El valor razonable se estima utilizando el método del valor actual basado en los flujos de caja esperados establecidos en los diferentes contratos y posteriormente descontados utilizando:
  - Curvas de tipos de interés de mercado a la fecha de valoración.
  - Ratios de cancelación anticipada basados en la información histórica interna disponible.
  - Ratios de pérdida de crédito a partir de las estimaciones de pérdida esperada de la NIIF9 basadas en modelos internos.

- Depósitos: Incluye los depósitos captados de bancos centrales, instituciones financieras y clientes. El valor razonable se obtiene utilizando el método del valor actual basado en los flujos de caja esperados establecidos en los diferentes contratos y posteriormente descontados utilizando:
  - Curvas de tipos de interés de mercado a la fecha de valoración.
  - Modelo interno para estimar los vencimientos de las cuentas corrientes y otros depósitos a la vista calibrados en base a la información histórica interna disponible. Esta modelización toma la sensibilidad de su remuneración a los tipos de interés de mercado y el nivel de permanencia de los saldos en el balance.
  - El diferencial de crédito se añade a la curva libre de riesgo basándose en las probabilidades genéricas de pérdida de las calificaciones crediticias.

- Valores representativos de deuda emitidos: Incluye las emisiones de deuda del Grupo. Los instrumentos clasificados en el Nivel 3, el valor razonable se obtiene mediante el método del valor actual basado en los flujos de caja esperados establecidos en las diferentes emisiones y posteriormente descontados utilizando:
  - Curvas de tipos de interés de mercado a la fecha de valoración.
  - Riesgo de crédito propio

- Otros pasivos financieros: Incluye principalmente los importes correspondientes a las cuentas de recaudación de impuestos, las cámaras de compensación y los pasivos asociados a los activos por derechos de uso. El valor razonable se ha asimilado al valor contable, ya que se trata principalmente de saldos a corto plazo. En el caso de los pasivos asociados a los activos por derecho de uso, se presenta el valor actual de los pagos futuros por arrendamiento durante el periodo obligatorio del contrato.

Para más información sobre los mencionados activos y pasivos financieros valorados a coste amortizado véase las Notas 14 y 22.

A continuación, se presenta el valor razonable de los instrumentos financieros a coste amortizado registrados en balance junto con su desglose por niveles y el valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS FINANCIEROS (AF) A COSTE AMORTIZADO

(Millones de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
AF a coste amortizado (Nota 14)	**420.599**	**443.797**	**37.734**	**22.390**	**383.673**	**267.509**	**289.064**	**17.490**	**3.224**	**268.350**	**244.702**	**264.355**	**11.593**	**1.968**	**250.794**
Valores representativos de deuda	68.206	68.460	37.195	21.354	9.911	24.670	25.334	17.278	1.545	6.511	17.389	17.878	11.593	1.968	4.317
Préstamos y anticipos	352.393	375.337	539	1.036	373.762	242.839	263.730	212	1.679	261.839	227.313	246.477			246.477
Activos afectos al negocio asegurador (Nota 17)	**196**	**196**	**1**	**96**	**99**	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**	**530**	**530**			**530**
Préstamos y partidas a cobrar	**196**	**196**	**1**	**96**	**99**	**218**	**218**	**1**	**15**	**202**	**530**	**530**			**530**
Valores representativos de deuda	133	133	1	96	36	189	189	1	15	173	350	350			350
Préstamos y anticipos - Entidades de crédito	63	63			63	29	29			29	180	180			180

AF: Activos financieros

VALOR RAZONABLE DE PASIVOS FINANCIEROS (PF) A COSTE AMORTIZADO

(Millones de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE				VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE			
		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3		TOTAL	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
PFa coste amortizado (Nota 22)	**547.025**	**542.816**	**58.337**	**2.026**	**482.453**	**342.403**	**346.835**	**37.210**	**4.291**	**305.334**	**283.975**	**286.577**	**31.589**		**254.988**
Depósitos	486.529	481.046	6.433		474.613	300.523	303.431	857	4.291	298.283	241.735	242.664			242.664
Valores representativos de deuda emitidos	53.684	55.200	51.904	2.026	1.270	35.813	37.554	36.321		1.233	33.648	35.321	31.589		3.732
Otros pasivos financieros	6.812	6.570			6.570	6.067	5.850	32		5.818	8.592	8.592			8.592

40.3. Valor razonable de los activos inmobiliarios

En el caso particular de los activos inmobiliarios, su valor razonable se obtiene mediante la solicitud del valor de tasación a agencias de valoración externas. Dichas agencias maximizan el uso de datos observables de mercado y otros factores que los participantes en el mercado considerarían al fijar el precio, limitando el empleo de consideraciones subjetivas y de datos no observables o contrastables. En este sentido, su valor razonable, en base a la jerarquía de valor razonable, se clasifica como Nivel 2.

El Grupo cuenta con una política corporativa que garantiza la competencia profesional, la independencia y objetividad de las agencias de valoración externas que requiere que las agencias de valoración cumplan con los requisitos de neutralidad y credibilidad al objeto de que el uso de sus estimaciones no menoscabe la fiabilidad de sus valoraciones. Dicha política establece que la totalidad de sociedades y agencias de valoración y tasación con las que el Grupo trabaje en España estén inscritas en el Registro Oficial del Banco de España y que sus valoraciones se realicen siguiendo la metodología establecida en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo. Por ello, las principales sociedades y agencias de valoración con las que el Grupo ha trabajado durante el ejercicio 2021, son las siguientes: Tasaciones Inmobiliarias, SA, Gesvalt, SA, Sociedad de Tasación, SA y Krata, SA.

El Grupo tiene establecidos los siguientes criterios para la obtención de los valores de tasación de los activos inmobiliarios.

- Para los inmuebles con un valor razonable inferior a 300 miles de euros se utilizan tasaciones estadísticas.
- Para los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias con un valor razonable mayor o igual a 300 miles de euros se han solicitado tasaciones de acuerdo con los criterios establecidos por la Orden ECO/805/2003:
  - Para inversiones inmobiliarias se utilizan tasaciones con menos de 2 años de antigüedad mediante la utilización del método de actualización de rentas.
  - Para las existencias se utilizan tasaciones con menos de un año de antigüedad mediante la aplicación método de coste.
  - Para los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias se utilizan tasaciones con menos de un año de antigüedad mediante la aplicación método de comparación.

Para el caso concreto de los inmuebles procedentes de regularizaciones crediticias (activos adjudicados) clasificados como activos no corrientes en venta, el Grupo ha desarrollado una metodología interna que determina el descuento a aplicar sobre el valor de tasación (obtenido de las sociedades y agencias de valoración) en base a la experiencia reciente en las ventas de activos del Grupo durante los últimos 3 años, mientras que para los costes de venta sobre las ventas de activos de los últimos 12 meses. Dicha metodología se fundamenta principalmente por los siguientes *drivers*:

- El tipo de inmueble: El modelo categoriza la tipología de inmuebles entre vivienda residencial, comercial, suelo y en curso.
- La localización. El modelo categoriza los inmuebles por zonas según el interés comercial de la ubicación geográfica de los mismos.
- El tiempo que el inmueble lleva en comercialización. El modelo categoriza los inmuebles en función del tiempo transcurrido desde la fecha de posesión del inmueble hasta la fecha de su venta.

De acuerdo con los drivers anteriormente descritos, el Grupo calcula para cada venta realizada el cociente entre la diferencia entre el importe de la última tasación vigente actualizada y el precio de venta, en el numerador, y el importe de la última tasación vigente actualizada, en el denominador, determinando así el ajuste a realizar al valor de tasación para obtener el valor razonable. La actualización de los datos utilizados para el cálculo del ajuste sobre los valores de tasación se realiza con una periodicidad trianual.

Para determinar los costes de venta el Grupo calcula el cociente entre los costes de comercialización asumidos y el volumen total de ventas de activos realizados.

Adicionalmente, el grupo ha establecido un análisis de *backtesting* entre el ajuste calculado por el modelo y el precio por el que finalmente se han vendido los inmuebles. Este ejercicio es realizado con una periodicidad bianual.

Durante el ejercicio no se han modificado los métodos de valoración utilizados por el Grupo para la determinación del valor razonable no recurrentes (durante los ejercicios 2020 y 2019 no se modificaron los métodos de valoración).

A continuación, se presenta el valor razonable de los activos inmobiliarios por tipología de activo junto con su valor en libros asociado:

VALOR RAZONABLE DE ACTIVOS INMOBILIARIOS POR TIPOLOGÍA DE INMUEBLE

(Millones de euros)

	2021		2020		2019	
	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE	VALOR EN LIBROS	VALOR RAZONABLE
Activos tangibles – Inversiones inmobiliarias	1.815	2.206	1.947	2.464	2.298	2.930
Viviendas, suelos y otros	1.613	1.984	1.779	2.265	2.105	2.693
Naves industrials	18	23	30	38	41	54
Oficinas y locales	184	199	138	161	152	183
Otros activos – Existencias	45	45	45	45	20	20
Viviendas, suelos y otros	44	44	44	44	20	20
Naves industrials	1	1	0	0	0	0
Oficinas y locales	0	0	1	1	0	0
Activos no corrientes en venta y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta	2.415	2.616	991	1.146	1.085	1.253
Viviendas, suelos y otros	2.041	2.213	854	974	916	1.053
Naves industrials	32	43	38	50	52	62
Oficinas y locales	342	360	99	122	117	138
TOTAL	**4.275**	**4.867**	**2.983**	**3.655**	**3.403**	**4.203**

41. Transacciones con partes vinculadas

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Entidad o sus sociedades dependientes realicen con consejeros, con accionistas titulares de un 10 % o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Entidad, o con cualquier otra parte vinculada según la definición de la NIC 24 "Información a revelar sobre partes vinculadas", salvo que por ley corresponda la competencia a la Junta General de Accionistas.

A estos efectos, no se consideraran operaciones vinculadas: i) las operaciones realizadas entre la Entidad y sus sociedades dependientes íntegramente participadas, directa o indirectamente; ii) las operaciones realizadas entre la Entidad y sus sociedades dependientes o participadas siempre que ninguna otra parte vinculada a la Entidad tenga intereses en dichas entidades dependientes o participadas; iii) la suscripción entre la Entidad y cualquier consejero ejecutivo o miembro de la alta dirección, del contrato en el que se regulen los términos y condiciones de las funciones ejecutivas que vayan a desempeñar, incluyendo, la determinación de los importes o retribuciones concretas a abonar en virtud de dicho contrato, que deberá ser aprobado conforme a lo previsto en este Reglamento; iv) las operaciones celebradas sobre la base de medidas destinadas a salvaguardar la estabilidad de la Entidad, adoptadas por la autoridad competente responsable de su supervisión prudencial.

El Reglamento establece que el Consejo de Administración podrá delegar la aprobación de: i) operaciones entre las sociedades del Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado; ii) operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y cuya cuantía no supere el 0,5 % del importe neto de la cifra de negocios de la Entidad.

La concesión por la Entidad de créditos, préstamos y demás modalidades de financiación y aval a Consejeros, o a las personas vinculadas a los mismos, se ajustará además de lo establecido en este artículo a la normativa de ordenación y disciplina de las entidades de crédito y a las directrices del supervisor en esta materia.

A continuación, se presentan detalles de la financiación concedida al «personal clave de la administración y dirección»:

FINANCIACIÓN VIVA AL PERSONAL CLAVE - ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCIÓN
(Miles de euros)

	2021	2020	2019
Financiación viva	**9.036**	**6.854**	**6.964**
Vencimiento medio (años)	19	20	21
Tipo de interés medio (%)	0,41	0,31	0,34
Financiación concedida durante el ejercicio	**1.363**	**1.764**	**32**
Vencimiento medio (años)	22	23	5
Tipo de interés medio (%)	0,93	0,79	0,65

Las operaciones activas, pasivas o de prestación de servicios financieros, concertadas por CaixaBank con «personal clave de la dirección», así como a sus partes vinculadas, se han concedido en condiciones de mercado. Por otro lado, ninguna de estas transacciones es de importe significativo. Asimismo, no hay evidencia de deterioro ni en el valor de los activos financieros ni de los avales y compromisos contingentes mantenidos con «personal clave de dirección».

El estado español constituye una parte vinculada de acuerdo con la normativa vigente mediante su participación indirecta superior al 10% de las acciones de CaixaBank a través del FROB y de BFA. En este sentido, de acuerdo con la exención del párrafo 25 de la NIC 24, no se presentan los saldos con Administraciones Públicas españolas como parte vinculada, si bien se han revelado de manera conveniente los saldos y transacciones significativas mantenidas con las mismas en las distintas notas de la memoria.

A continuación, se detallan los saldos más significativos entre el Grupo CaixaBank y sus partes vinculadas que complementan el resto de los saldos de las notas de esta memoria. Adicionalmente, también se detallan los importes registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias como consecuencia de las operaciones realizadas.

SALDOS Y OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

(Millones de euros)

	ACCIONISTA SIGNIFICATIVO (1) (2)			ENTIDADES ASOCIADAS Y MULTIGRUPO			ADMINISTRADORES Y ALTA DIRECCION (3)			OTRAS PARTES VINCULADAS (4)			PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
ACTIVO															
Créditos sobre entidades de crédito						28									
Préstamos y anticipos	36	22	26	582	426	462	9	7	7	25	20	20	0	0	0
Préstamos hipotecarios	*18*	*21*	*25*	*3*			*9*	*7*	*7*	*11*	*9*	*10*			
Resto	*18*	*1*	*1*	*579*	*426*	*462*				*14*	*11*	*10*			
De los que: corrección de valor				*(2)*	*(1)*	*(2)*									
Valores representativos de deuda	1	12	8												
TOTAL	**37**	**34**	**34**	**583**	**426**	**490**	**9**	**7**	**7**	**25**	**20**	**20**	**0**	**0**	**0**
PASIVO															
Depósitos de clientes	307	210	165	1.069	659	720	13	26	29	18	48	58		66	36
Valores representativos de deuda emitidos															
TOTAL	**307**	**210**	**165**	**1.069**	**659**	**720**	**13**	**26**	**29**	**18**	**48**	**58**	**0**	**66**	**36**
PÉRDIDAS Y GANANCIAS															
Ingresos por intereses		1	1	16	11	7									
Gastos por intereses				(1)											
Ingresos por comisiones			1	169	239	205									
Gastos por comisiones				(17)	(13)	(13)									
TOTAL	**0**	**1**	**2**	**167**	**237**	**199**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
OTROS															
Riesgos contingentes	1		1	40	26	56	0								
Compromisos contingentes	1			773	475	443	3	3	2	1	3	4			
Activos bajo gestión (AUMs) y activos bajo custodia (5)	23.623	12.842	14.879	1.489	1.648	1.571	28	192	224	21	336	430	1.396	1.349	1.388
TOTAL	**23.625**	**12.842**	**14.880**	**2.302**	**2.149**	**2.070**	**31**	**195**	**226**	**22**	**339**	**434**	**1.396**	**1.349**	**1.388**

(1) A 31 de diciembre de 2021 hacen referencia a saldos y operaciones realizadas con la Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa, BFA Tenedora de Acciones, SAU, el FROB y sus entidades dependientes. A 31 de diciembre de 2021 la participación de CriteriaCaixa y de BFA Tenedora de Acciones, SAU en CaixaBank es del 30,01% y 16,12%, respectivamente. A 31 de diciembre de 2020 y 2019 la participación de CriteriaCaixa en CaixaBank era del 40,02%. La participación de BFA Tenedora de Acciones, SAU en CaixaBank procede de la fusión con Bankia (véase Nota 7).

(2) En relación con el coste de las demandas judiciales relativas a participaciones preferentes y obligaciones subordinadas de la antigua Bankia, según el convenio con BFA para el reparto de costes en esta materia, Bankia ya asumió un quebranto máximo de 246 millones de euros derivado de los costes relacionados con la ejecución de las sentencias en las que resultó condenada en los diferentes procedimientos seguidos contra Bankia (ahora CaixaBank) por razón de las mencionadas emisiones. La potencial contingencia derivada de las demandas vigentes y futuras demandas, incluidos los intereses y costas sería, en su caso, asumida por BFA en el marco del mencionado convenio.

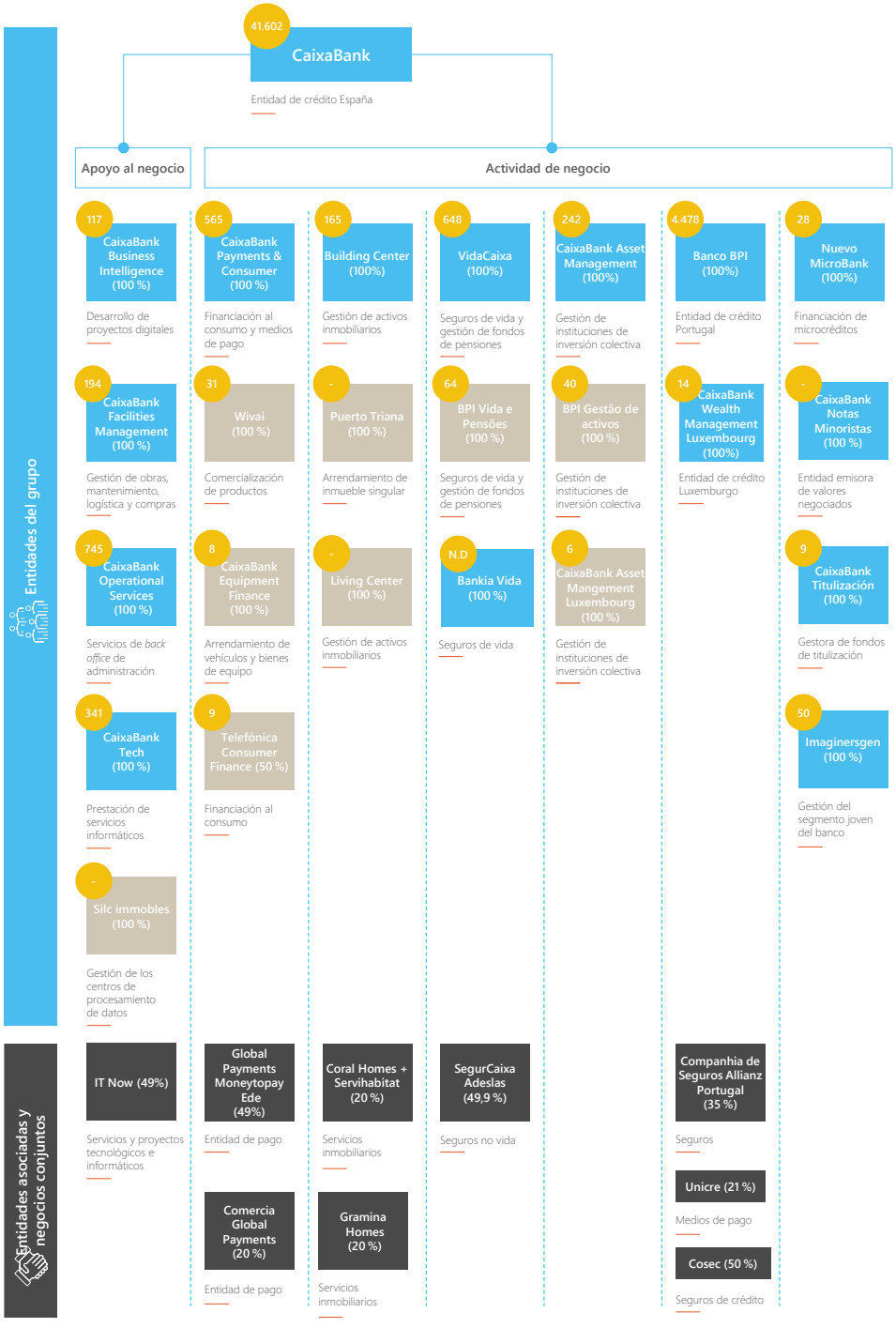
(3) Se informa acerca de los Administradores y la Alta Dirección de CaixaBank.

(4) Familiares y entidades vinculadas a miembros de los Consejo de Administración y la Alta Dirección de CaixaBank.

(5) Incluye Instituciones de inversión colectiva, contratos de seguros, fondos de pensiones y depositaría de valores.

No constan Operaciones Vinculadas, según se definen en el artículo 529 vicies de la LSC que hayan superado, de manera individual o agregada, los umbrales para su desglose

A continuación, se detallan las principales empresas dependientes, negocios conjuntos y asociadas, así como la naturaleza de su vinculación.



Nota: Se incluyen las entidades mas relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos) y operativa extraordinaria.

Sociedades afectas a vinculación		Naturaleza de la vinculación
CaixaBank	FBLC + CriteriaCaixa	CaixaBank presta al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) determinados servicios amparados en el Protocolo Interno de Relaciones suscrito por las partes.
CaixaBank	FBLC + CriteriaCaixa Actividad de negocio Apoyo al negocio	CaixaBank, S.A. es la matriz del grupo fiscal a efectos del impuesto sobre sociedades en relación a la mayoría de entidades dependientes del grupo consolidable con residencia fiscal en España. El grupo fiscal incorpora a CriteriaCaixa y a la Fundación Bancaria "la Caixa", de acuerdo con la legislación vigente.
CaixaBank	Actividad de negocio Apoyo al negocio	CaixaBank intermedia total o parcialmente la operativa financiera de las entidades de su grupo consolidable y financia sus actividades. Asimismo, CaixaBank mantiene en cartera emisiones de carácter prudencial de BPI, en el marco de la gestión de la liquidez conjunta del Grupo. Adicionalmente, VidaCaixa contrata permutas financieras de tipo de interés con CaixaBank para adecuar los flujos de las inversiones con los derivados de los compromisos de los contratos de seguros. CaixaBank cierra posteriormente este riesgo con mercado.
CaixaBank	Actividad de negocio	CaixaBank percibe comisiones de los servicios de sus filiales y asociadas comercializados a través de su red en España.
Banco BPI	BPI Vida e Pensões BPI Gestão de Activos Companhia de Seguros Allianz Portugal Unicre Cosec	BPI percibe comisiones de comercialización de los servicios comercializados a través de su red en Portugal. Asimismo, intermedia total o parcialmente la operativa financiera de dichas entidades y financia su actividad.
IT Now – CaixaBank Tech	FBLC + CriteriaCaixa Actividad de negocio	IT Now (*joint venture* entre el Grupo e IBM) presta a CaixaBank Tech servicios de desarrollo tecnológico e informático. A su vez, CaixaBank Tech presta servicios informáticos al Grupo FBLC (incluido CriteriaCaixa) y al resto de filiales del Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence	CaixaBank	CaixaBank Business Intelligence presta servicios de desarrollo de proyectos digitales.
CaixaBank Operational Services CaixaBank Facilities Management	FBLC + CriteriaCaixa CaixaBank Actividad de negocio Apoyo al negocio	CaixaBank Operational Services y CaixaBank Facilities Management prestan a las entidades del colectivo identificado, servicios de *backoffice* administrativo y servicios de gestión de obras, mantenimiento, logística y compras, respectivamente.
VidaCaixa + Bankia Vida	CaixaBank	CaixaBank tiene externalizado en VidaCaixa y Bankia Vida ciertos compromisos con empleados.
Silc immobles	CaixaBank	Silc immobles mantiene la propiedad y realiza el mantenimiento de los centros de procesamiento de datos, los cuales están arrendados a CaixaBank.
Building Center	CaixaBank Actividad de negocio Apoyo al negocio	Building Center es el propietario de inmuebles que se encuentran arrendados a filiales del Grupo y por los que percibe rentas de alquiler. Asimismo, Building Center presta servicios de gestión de determinados activos de CaixaBank por los que percibe una comisión.
Coral Homes + Servihabitat – Building Center – CaixaBank		Servihabitat presta servicios de *servicing* de la cartera inmobiliaria de Building Center. Asimismo, Servihabitat percibe comisiones de comercialización por la venta a través de sus canales de inmuebles propiedad de Building Center y de CaixaBank.

Las operaciones entre empresas del grupo forman parte del tráfico ordinario y se realizan en condiciones de mercado.

Las operaciones más significativas realizadas en los ejercicios 2021, 2020 y 2019 entre las empresas del grupo, adicionales o complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- Venta de negocios procedentes de Bankia:

  En octubre de 2021 CaixaBank ha vendido ciertos negocios que venía desarrollando Bankia directamente, a las siguientes entidades participadas:

  - Venta del negocio de adquirencia (TPVs) a Comercia Global Payments EP, SL (CGP) por un precio de 260 millones de euros. CGP es una compañía participada por Global Payments Inc en un 80% y por CaixaBank en un 20%.
  - Venta del negocio de tarjetas prepago a Global Payments MoneytoPay, EDE, SL (MTP). por un precio de 17 millones de euros. MTP es una compañía participada por Global Payments Inc en un 51% y por CaixaBank en un 49%.

  El resultado de las operaciones referidas ha sido de una plusvalía neta consolidada de 266 millones de euros en la cuenta de resultados, registrada en el epígrafe «Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros, netas» de la cuenta de pérdidas y ganancias.

- CaixaBank neX, S.A:

  En junio de 2021 se ha aprobado la fusión de CaixaBank neX, S.A. (entidad absorbida, 100% propiedad de CaixaBank) por CaixaBank (entidad absorbente), sin impacto en el Grupo.

- Bankia Fondos Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU:

  En julio de 2021 se ha completado la fusión de Bankia Fondos Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU (en adelante, Bankia Fondos) (entidad absorbida) por CaixaBank Asset Management SGIIC SAU (en adelante, CaixaBank Asset Management) (entidad absorbente), sin impacto en el Grupo.

- CaixaBank Payments & Consumer (CPC):

  2021:

  En noviembre de 2021 se ha aprobado la venta a CaixaBank Payments&Consumer del negocio de tarjetas procedente de la combinación de negocios con Bankia por un importe de 414 millones de euros, determinado en base a métodos generalmente aceptados de valoración y revisados por un experto independiente. La operación no ha tenido impacto patrimonial para el Grupo.

  2019:

  El 31 de enero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank, accionista único tanto de CaixaBank Consumer Finance como de CaixaBank Payments, acordó por unanimidad realizar una reorganización societaria con la finalidad de centralizar la actividad de emisión y gestión de tarjetas, prestación de servicios de pago y crédito al consumo del Grupo CaixaBank.

  La reorganización ha implicado la fusión por absorción de CaixaBank Payments (como entidad absorbida) por parte de CaixaBank Consumer (como entidad absorbente), mediante la transmisión en bloque del patrimonio de la primera en beneficio de la segunda, que adquirió en consecuencia, por sucesión universal, todos los derechos y obligaciones de la Sociedad Absorbida y la extinción sin liquidación de la Sociedad Absorbida.

  La sociedad resultante de esta fusión pasa a denominarse CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (en adelante, CaixaBank Payments & Consumer). La escritura de fusión se inscribió en el Registro Mercantil de Madrid el 25 de julio de 2019.

  Como consecuencia de esta fusión, se ha realizado la siguiente reordenación del perímetro societario, sin tener ningún impacto en el balance ni en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo:

  - Promo Caixa (en la actualidad Wivai), CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 100% del capital social de Promo Caixa, titularidad de CaixaBank, por un precio total de 212 millones de euros.
  - Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer suscribió un contrato de compraventa del 49% del capital social de Comercia Global Payments, titularidad de CaixaBank por un precio total de 585 millones de euros.

- Bankia Pensiones SA EGFP

  En diciembre de 2021 se ha completado la fusión de Bankia Pensiones SA EGFP (entidad absorbida) por VidaCaixa, SAU (entidad absorbente).

- BuildingCenter

En el marco de la reordenación de las actividades inmobiliarias del Grupo tras la fusión con Bankia (véase Nota 7), CaixaBank ha realizado las siguientes operaciones con el fin de concentrar dichas actividades a través de BuildingCenter:

- Con fecha 15 de noviembre de 2021, CaixaBank ha suscrito una ampliación de capital no dineraria por importe de 1.466 millones de euros (1.361 millones de euros se hizo mediante aportación de inmuebles y 105 millones de euros mediante efectivo) a una nueva sociedad gestora de activos, LivingCenter, SA propiedad 100% de CaixaBank. La ampliación de capital se ha realizado mediante una aportación de rama de actividad, e incluye principalmente los activos inmobiliarios adjudicados o recibidos en pago de deudas con origen Bankia así como los derechos, contratos o acuerdos complementarios relacionados con dichos activos, entre ellos el contrato de servicing con Haya Real Estate. La operación se ha realizado al valor razonable de los activos netos aportados, habiendo sido éste verificado por un experto independiente designado por el Registro Mercantil.

- Con fecha 4 de noviembre de 2021, CaixaBank ha transmitido a LivingCenter activos inmobiliarios consistentes en oficinas cerradas con origen en Bankia en proceso de comercialización por importe de 194 millones de euros, correspondiente al valor neto contable de los activos aportados (que es el determinado en el momento de la combinación de negocios). La transmisión se ha realizado mediante una aportación de socios.

- Con fecha 15 de noviembre de 2021, CaixaBank ha vendido a BuildingCenter su participación en el 100% del capital de LivingCenter, S.A. a valor razonable por importe de 1.660 millones de euros.

- Con fecha 15 de noviembre de 2021, CaixaBank ha vendido a BuildingCenter su participación en el 20% de Gramina Homes, sociedad que agrupa los activos de naturaleza inmobiliaria procedentes de regularizaciones crediticias de Bankia para los que en 2018 se llegó un acuerdo de venta del 80% de dicha sociedad a Lone Star. La operación de adquisición por parte de BuildingCenter ha ascendido a 99 millones de euros y se ha realizado al valor razonable.

- Con fecha 15 de noviembre de 2021, CaixaBank ha vendido a BuildingCenter su participación en el 100% del capital de Bankia Habitat a valor razonable por importe de 687 millones de euros. Dicha sociedad integra fundamentalmente activos de naturaleza fiscal monetizable, así como otras participadas y activos de naturaleza inmobiliaria en proceso de liquidación.

Adicionalmente, CaixaBank ha realizado una aportación de socios a BuildingCenter consistente en oficinas cerradas con origen en CaixaBank en proceso de comercialización por importe de 126 millones de euros, correspondiente al valor neto contable de los activos aportados.

Las operaciones anteriormente descritas de reordenación de la actividad inmobiliaria no tienen, en su conjunto, impacto patrimonial significativo para el Grupo.

Las operaciones más relevantes de 2021, 2020 y 2019 con el accionista significativo complementarias a las mencionadas en las anteriores notas de esta memoria, son las siguientes:

- A 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019, CriteriaCaixa mantiene derivados con CaixaBank para cubrir los tipos de interés de préstamos bancarios bilaterales, por un valor nominal de 250, 202 y 846 millones de euros, respectivamente. A 31 de diciembre de 2021, 2020 y 2019, el valor razonable de dicho derivado asciende a 3, 2 y 10 millones de euros, respectivamente.
- Con fecha 7 de octubre de 2019 se formalizó la venta a la Fundación Bancaria “la Caixa” de dos parcelas residenciales y una parcela de equipamientos propiedad de CaixaBank. El precio de venta ha sido de 12,1 millones de euros, generándose un beneficio en la venta de 5,8 millones de euros.

Descripción de las relaciones con CriteriaCaixa y la Fundación Bancaria "la Caixa"

La Fundación Bancaria "la Caixa" (FBLC), CriteriaCaixa y CaixaBank mantienen un Protocolo Interno de Relaciones disponible en la página web de CaixaBank, cuya última modificación fue suscrita en 2021, y que regula los mecanismos y criterios de relación entre CaixaBank y FBLC y CriteriaCaixa, particularmente en los siguientes ámbitos: i) gestión de las operaciones vinculadas, estableciendo mecanismos para evitar conflictos de interés; y ii) regulación de los flujos de información necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de información en materia mercantil y de supervisión.

La última modificación del Protocolo Interno de Relaciones se ha realizado para la adaptación a la entrada en vigor de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, entre otras materias, respecto del régimen sobre operaciones vinculadas realizadas por sociedades cotizadas, lo cual incide en las operaciones que puedan realizarse entre CaixaBank y Sociedades del Grupo CaixaBank, de una parte, y la Fundación Bancaria "la Caixa" y Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa", como es el caso de Criteria, de otra.

CaixaBank tiene suscrito (como licenciataria) un contrato de licencia con FBLC, (como licenciante) para el uso de determinadas marcas y la cesión de nombres de dominio en internet. Entre las marcas licenciadas mediante dicho contrato figuran la marca "la Caixa" y el logotipo estrella. Dicha licencia de marcas se concedió en el año 2014 con una duración indefinida. No obstante, podrá terminar por desistimiento o denuncia del licenciante una vez transcurridos 15 años desde la firma o bien en caso de que la participación de FBLC en Caixabank sea inferior al 30% del capital social y de los derechos de voto de Caixabank o bien, en caso de que hubiera un accionista con una participación mayor en CaixaBank. Por dicha licencia, la Sociedad abona a FBLC un canon revisable anualmente.

FBLC cedió gratuitamente a CaixaBank y a las sociedades del Grupo las marcas que se corresponden con sus denominaciones sociales, las relativas a productos y servicios bancarios, financieros, de inversión y seguros, excluyendo las que incorporen el signo gráfico "Estrella de Miró" o el signo denominativo "la Caixa" que son objeto de la licencia. También cedió los nombres de dominio utilizados que se corresponden con las mismas denominaciones sociales.

Más allá de lo establecido en los párrafos anteriores, las actividades del Grupo no dependen ni están influenciadas significativamente por patentes ni licencias comerciales, contratos industriales ni nuevos procesos de fabricación, así como tampoco de contratos mercantiles o financieros de carácter especial.

42. Otros requerimientos de información

42.1. Medio ambiente

No existe riesgo de naturaleza ambiental significativo debido a la actividad del Grupo, y por lo tanto, no es necesario incluir ningún desglose específico en el documento de información medioambiental (Orden del Ministerio de Justicia JUS/794/2021). Adicionalmente, no existen importes significativos en el inmovilizado material en el Grupo que estén afectados por algún aspecto medioambiental.

El Grupo integra el compromiso con el respeto y la protección del entorno en la gestión del negocio, sus proyectos, productos y servicios y sus actividades no tienen impacto medioambiental directo (véase el correspondiente apartado en el Informe de Gestión adjunto).

En 2021, el Grupo no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental.

No existen importes significativos en el inmovilizado material en el Grupo que estén afectados por algún aspecto medioambiental.

42.2. Servicios de atención al cliente

CaixaBank dispone de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) encargado de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y en base a la normativa de protección de la clientela de servicios financieros.

Del análisis pormenorizado de las reclamaciones y, en particular, de los informes emitidos por los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores durante 2021, se han detectado puntos de mejora en las políticas, procedimientos y documentos destinados a la comercialización de productos y servicios de CaixaBank y su Grupo que han dado lugar a la elaboración de 17 propuestas de mejora por parte del Servicio de Atención al Cliente.

El tiempo medio de resolución en 2021 se sitúa en 21 días naturales, siendo en 2020 de 23 días naturales.

RECLAMACIONES RECIBIDAS

(Número de reclamaciones)

	2021	2020	2019
ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	239.347	119.361	75.766
Servicio de Atención al Cliente (SAC) y Contact Center Clientes (CCC)	239.347	119.361	75.766
PRESENTADAS ANTE LOS SERVICIOS DE RECLAMACIONES DE LOS SUPERVISORES	3.720	1.598	1.322
Banco de España	3.363	1.350	1.116
Comisión Nacional del Mercado de Valores	183	82	85
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	174	166	121

El número de informes o resoluciones emitidos por los servicios de atención al cliente y los servicios de reclamaciones de los supervisores, son los siguientes:

INFORMES EMITIDOS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIOS DE RECLAMACIÓN DE SUPERVISORES

	SAC Y AC			BANCO DE ESPAÑA			CNMV			DGS		
TIPO DE RESOLUCIÓN	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Favorables al reclamante	109.270	54.791	34.811	518	179	193	65	22	18	7	15	
Favorables a la entidad	90.166	35.085	25.592	483	160	163	65	19	17	3	13	34
Allanamientos				1.158	232	223	37	6	13	1		2
Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)	36.398	19.963	12.107	547						7		
TOTAL	**235.834**	**109.839**	**72.510**	**2.706**	**571**	**579**	**167**	**47**	**48**	**18**	**28**	**36**

42.3. Oficinas

A continuación se detallan las oficinas del Grupo:

OFICINAS DEL GRUPO

(Número de oficinas)

	2021	2020	2019
España	4.970	3.786	4.118
Extranjero	355	432	484
TOTAL	**5.325**	**4.218**	**4.602**

43. Estados de flujos de efectivo

A continuación se detallan las principales variaciones de flujos de efectivo, correspondiente al ejercicio, segregados según su naturaleza:

- Actividades de explotación (38.628 millones de euros): Principalmente se explica por el aumento del ahorro a la vista en el epígrafe de pasivos financieros a coste amortizado (18.934 millones de euros) y por ventas y amortizaciones de valores representativos de deuda en el epígrafe de activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global (12.795 millones de euros).
- Actividades de inversión (13.888 millones de euros): Corresponden principalmente a la tesorería procedente de Grupo Bankia por la combinación de negocio (12.091 millones de euros).
- Actividades de financiación (88 millones de euros): procede de los flujos de efectivo derivados de las emisiones (4.222 millones de euros) y amortizaciones de instrumentos de deuda o de capital propios (4.526 millones de euros), así como de los dividendos pagados (216 millones de euros) en el ejercicio.

Anexo 1 - Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 3)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Abside Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-España	90,96	90,96	1.546	-	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-España	99,99	99,99	2.555	(786)	(16)	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	15	381	(39)	60
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	98.431	4.866	(376)	102.946
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	Arrendadora de trenes	Barcelona-España	85,00	85,00	12.720	4.259	1.647	14.300
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	2.253.478	293.368	2.060.366
BPI (Suisse), S.A. (2)	Gestión de activos	Suiza	-	100,00	3.000	1.657	3.217	-
BPI Gestão de Activos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Portugal	-	100,00	2.500	14.412	10.899	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones	Portugal	-	100,00	76.000	64.710	9.924	-
BPI, Incorporated (3) (L)	Banca	EEUU	-	100,00	-	-	-	-
Bankia Commerce, S.L.U.	Comercialización de productos	Madrid-España	100,00	100,00	3	787	(474)	-
Bankia Habitat, S.L.U.	Holding de participaciones	Madrid-España	-	100,00	755.560	(23.901)	(7.599)	-
Bankia Mediación, Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A.U.	Agencia de seguros	Madrid-España	100,00	100,00	269	263.962	(169.897)	91.891
Bankia Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros de vida	Madrid-España	100,00	100,00	22.686	369.589	76.829	774.791
BuildingCenter, S.A.U.	Tenedora de activos inmobiliarios	Madrid-España	100,00	100,00	2.000.060	(126.092)	(156.711)	2.083.628
Caixa Capital Biomed S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	90,91	90,91	1.200	2.565	(48)	2.933
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	7.264	3.091	5.434
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedad de capital riesgo	Madrid-España	100,00	100,00	1.200	240	130	1.254
Caixa Capital Tic S.C.R. S.A.	Sociedad de capital riesgo	Barcelona-España	80,65	80,65	1.209	5.140	(108)	4.988
Caixa Corp, S.A.	Tenedora de acciones	Barcelona-España	100,00	100,00	361	351	-	585
Caixa Emprendedor XXI, S.A.U.	Fomento de actividades financieras y emprendedoras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.007	18.057	(29)	17.954
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Madrid-España	100,00	100,00	86.310	109.975	140.815	177.016
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituciones de inversión colectiva	Luxemburgo	-	100,00	150	3.937	841	-
CaixaBank Brasil Escritório de Representaçao Ltda. (1)	Oficina de representación	Brasil	100,00	100,00	1.200	2.624	323	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desarrollo de proyectos digitales	Barcelona-España	100,00	100,00	100	1.199	337	1.200
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo	Madrid-España	-	100,00	10.518	40.124	9.673	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	1.871	780	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financiera	Madrid-España	100,00	100,00	60	1.654	96	2.250
Caixabank Operational Services, S.A.	Servicios especializados de backoffice de administración	Barcelona-España	100,00	100,00	1.803	19.517	2.795	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	100,00	100,00	135.156	1.442.066	218.729	1.571.634

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

(2 /3)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
Caixabank Tech, S.L.	Prestación de servicios informáticos	Barcelona-España	100,00	100,00	15.003	100.801	1.672	174.519
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestora de fondos de titulización	Madrid-España	100,00	100,00	1.503	606	3.108	6.423
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	Banca	Luxemburgo	100,00	100,00	12.076	18.845	(6.908)	40.725
Centro de Servicios Operativos e Ingeniería de Procesos, S.L.U.	Servicios especializados de backoffice de administración	Madrid-España	100,00	100,00	500	14.209	481	18.617
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	59	(1)	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecario	Madrid-España	100,00	100,00	5.000	69.261	775	71.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestación servicios financieros y de intermediación en el sector naval	Madrid-España	76,00	76,00	3	24	1	2
Estugest, S.A.	Actividades de gestoría y servicios	Barcelona-España	100,00	100,00	661	161	22	781
Gestión y Recaudación Local, S.L.	Gestión de Recaudación en Ayuntamientos	Granada-España	-	99,75	900	841	190	-
Gestión y Representación Global, S.L.U.	Instrumental	Madrid-España	100,00	100,00	12	27.715	(6)	27.732
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundición de aluminio en moldes de arena	Burgos-España	100,00	100,00	7.500	19.827	1.631	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedad gestora de créditos hipotecarios	Barcelona-España	100,00	100,00	3	62.121	(596)	61.797
Hiscan Patrimonio II, S.A.U.	Holding de participaciones	Madrid-España	100,00	100,00	241.927	(18.723)	(1.129)	221.862
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	46.867	129.581	(16)	176.797
Imaginersgen, S.A.	Negocio digital	Barcelona-España	99,99	100,00	60	2.030	466	1.858
Inter Caixa, S.A.	Servicios	Barcelona-España	99,99	100,00	16	20	(3)	47
Inversiones Coridith SICAV S.A. (*)	SICAVs	Madrid-España	99,95	99,95	2.515	(742)	(18)	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	-	100,00	3	(3.059)	9	-
Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort, S.L.	Hoteles y alojamientos similares	Las Palmas-España	60,00	60,00	7.898	10.269	1.861	8.618
Inversiones y Desarrollos 2069 Madrid, S.L.U., en liquidación (L)	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	100,00	100,00	6.711	(3.906)	(34)	115
Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.	Promoción inmobiliaria	Barcelona-España	-	100,00	137.331	1.436.746	(43.009)	-
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Seguridad privada de bienes y personas	Barcelona-España	100,00	100,00	378	1.116	192	753
Naviera Cata, S.A.	Naviera	Las Palmas de Gran Canaria-España	100,00	100,00	60	39	(10)	118
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financiera	Barcelona-España	100,00	100,00	6	440	(2)	445
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiación de microcréditos	Madrid-España	100,00	100,00	90.186	261.695	36.357	90.186
Participaciones y Cartera de Inversión, S.L.	Instrumental	Madrid-España	0,01	100,00	1.205	314	(5)	-

PARTICIPACIONES DE CAIXABANK EN SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL GRUPO CAIXABANK
(Miles de euros)

(3 /3)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialización de plataforma cashless	Barcelona-España	-	100,00	100	749	(137)	-
Puertas de Lorca Desarrollos Empresariales, S.L.U., en Liquidación&" (L)"	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	100,00	100,00	10.747	(6.446)	(3)	1.102
Puerto Triana, S.A.U.	Promoción inmobiliaria especializada en centros comerciales	Sevilla-España	100,00	100,00	124.290	(4.835)	1.664	120.894
Segurbankia, S.A.U. Correduria de Seguros del Grupo Bankia	Agencia de seguros	Madrid-España	100,00	100,00	150	4.397	629	4.890
Sercapgu, S.L.	Holding de participaciones	Barcelona-España	100,00	100,00	4.230	(222)	(18)	632
Silc Immobles, S.A.	Explotación, gestión y administración de inmuebles	Madrid-España	-	100,00	40.070	107.442	(9.788)	-
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L. (*)	Operaciones con bienes inmuebles	Barcelona-España	-	100,00	8.144	9.150	(4.203)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiación al consumo	Madrid-España	-	50,00	5.000	28.781	3.970	-
Tenedora Fintech Venture, S.A.U.	Holding de participaciones	Madrid-España	100,00	100,00	60	2.570	(1.445)	369
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Préstamos hipotecarios	Madrid-España	100,00	100,00	53.383	6.383	(1.801)	51.501
Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L.U.	Holding de participaciones	Valencia-España	100,00	100,00	4.330	109.602	(363)	113.784
VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agencia de seguros	Madrid-España	-	100,00	60	3.478	219	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal	Seguros directos de vida, reaseguros y gestión de fondos de pensiones	Madrid-España	100,00	100,00	1.347.462	352.942	538.298	2.337.896
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialización de productos	Barcelona-España	-	100,00	60	1.894	30.656	-

(*) Sociedades consideradas como activos no corrientes en venta.
(L) Sociedades en liquidación
(1) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Franco suizo (miles).
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Dólar USA (miles).
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Nota: Adicionalmente a las sociedades expuestas en el detalle del Anexo, el Grupo mantiene una participación en el 100% del capital social de las siguientes sociedades que están inactivas: Cestainmob, S.L.U.; GDS Grupo de Servicios I, S.A.; Medicaixa, 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. y Valoración y Control, S.L. Asimismo, las siguientes sociedades participadas por el Grupo al 100% del capital social, se encuentran actualmente en liquidación: 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. Por último, CaixaBank así como otras sociedades participadas del Grupo CaixaBank son entidades mancomunadas participantes en el Servicio de Prevención Mancomunado del Grupo "La Caixa".

Anexo 2 - Participaciones de CaixaBank en acuerdos y negocios conjuntos del Grupo CaixaBank

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINARIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Cosec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Seguros de crédito	Portugal	-	50,00	142.288	88.981	18.674	7.500	36.563	5.630	5.630	-	2.356
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, S.A.(*) (1)	Sistemas de pago	Brasil	33,33	33,33	995.252	1.021.509	37.635	181.564	(184.184)	(23.637)	(23.637)	-	-
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Tenencia de valores	Navarra-España	33,33	66,67	13.513	8.241	-	11.879	(6.092)	(515)	(515)	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Medios de pago	Barcelona-España	-	50,00	1.525	232	1.729	60	867	366	366	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A., en liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	50,00	4.373	7.102	-	60	(2.744)	(45)	(45)	-	-

(*) Sociedad considerada como activos no corrientes en venta

(L) Sociedades en liquidación

(1) Todos los datos están expresados en moneda local: Real brasileño (miles).

Nota: La información de las sociedades corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.

Anexo 3 – Participaciones en sociedades asociadas de CaixaBank

(Miles de euros)

(1 / 3)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L., en liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Sevilla-España	-	40,00	11.448	46.350	-	13.222	(48.025)	(98)	(98)	-	-
Ape Software Components S.L.	Actividades de programación informática	Barcelona-España	-	25,22	3.228	3.517	2.371	12	364	(664)	(664)	-	-
Arrendadora Ferroviaria, S.A.	Arrendadora de trenes	Barcelona-España	54,15	54,32	164.466	164.998	10.473	60	(598)	7	7	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Mozambique	-	35,67	188.137.482	164.095.359	2.790.800	10.000.000	9.156.548	5.203.367	5.203.367	-	6.097
BIP & Drive, S.A. (*)	Medios de telepeaje	Madrid-España	-	25,00	24.725	11.126	223.052	4.613	6.646	2.340	2.340	-	-
Bizum, S.L. (*)	Entidad de pago	Madrid-España	8,54	31,46	10.885	7.359	30.273	2.346	(315)	1.494	1.494	196	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiación de automóviles	China	-	22,50	4.160.545	2.432.310	22.570	1.600.000	112.026	16.208	16.208	-	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	20,00	777.440	322.652	183.814	4.625	395.745	54.418	54.418	-	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.489.640	1.280.560	517.317	39.545	50.143	39.428	39.428	-	10.500
Concessia, Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A.	Construcción y explotación de infraestructuras	Madrid-España	24,20	32,20	18.304	932	12	17.249	207	(85)	(85)	878	-
Coral Homes, S.L.	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	-	20,00	3.245.104	134.980	875.356	270.774	2.886.905	(47.555)	(47.555)	-	-
Drembul, S.L.	Promoción Inmobiliaria	Logroño-España	21,83	46,83	40.376	5.780	9.538	30	3.366	(937)	(937)	3.550	-
Ensanche Urbano, S.A., en liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Castellón-España	-	49,30	36.063	27.500	-	9.225	-	(661)	(661)	-	-
Finweg, S.A.	Desarrollo de proyectos digitales	Madrid-España	-	20,00	1.009	663	184	102	760	(516)	(516)	-	-
Girona, S.A.	Holding de participaciones	Girona-España	34,22	34,22	5.480	54	552	1.200	4.401	(175)	(175)	1.642	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidad de pago	Madrid-España	-	49,00	162.482	132.612	12.405	1.367	25.366	3.137	3.137	-	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pago	Luxemburgo	-	49,00	42.897	80	-	14	42.860	(56)	(56)	-	-
Gramina Homes, S.L.	Servicios inmobiliarios	Madrid-España	-	20,00	506.029	16.125	47.679	27.626	467.722	(5.443)	(5.443)	-	-
Guadapelayo, S.L., en Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Madrid-España	-	40,00	312	5.049	-	1.981	(6.667)	(51)	(51)	-	-
IT Now, S.A.	Servicios relativos a proyectos tecnológicos-informáticos	Barcelona-España	39,00	49,00	157.352	150.540	283.013	3.382	1.948	1.481	1.481	1.323	-
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital riesgo	Portugal	-	49,00	963	362	1.306	400	347	(146)	(146)	-	-

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

(2 / 3)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Ircio Inversiones, S.L., en Liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Burgos-España	35,00	35,00	1.906	7.361	-	675	(5.907)	(224)	(224)	-	-
Justinmind, S.L.	Desarrollo de sistemas informáticos	Barcelona-España	-	16,98	1.128	916	643	5	703	(497)	(497)	-	-
Murcia Emprende Sociedad de Capital Riesgo, S.A. (*)	Sociedad de capital riesgo	Murcia-España	28,68	28,68	2.136	76	-	2.557	(315)	(181)	(181)	600	-
Nlife Therapeutics, S.L. (L)	Investigación y desarrollo en biotecnologia	Granada-España	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Otros tipos de investigación y desarrollo en ciencias naturales y técnicas	Palma-España	-	17,86	1.002	378	-	7	613	(172)	(172)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Explotación y gestión parque científico	Córdoba-España	15,58	35,69	29.368	20.440	237	23.422	(18.133)	(243)	(243)	-	-
Peñíscola Green, S.L., en liquidación (L)	Promoción inmobiliaria	Castellón-España	-	33,33	11.740	4.856	-	12.000	(5.116)	-	-	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Otros Servicios relacionados con las tecnologías de la información y la telecomunicación	Barcelona-España	25,81	25,81	2.385	262	2.154	291	1.754	78	78	105	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Medios de pago	Madrid-España	4,17	24,90	107.326	33.221	150.499	5.815	63.133	5.157	5.157	8.399	-
Sa Nostra Compañia de Seguros de Vida, S.A.	Seguros de vida	Baleares-España	18,69	18,69	1.305.857	1.107.487	30.346	14.399	150.701	7.587	(1.142)	42.524	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros no vida	Madrid-España	-	49,92	5.531.668	3.710.362	3.873.605	469.670	872.009	420.000	420.538	-	-
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	19,20	41,21	109.650	83.581	2.675	16.372	7.967	(1.107)	(1.107)	5.844	-
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Medios de pago	Madrid-España	2,50	20,61	1.925.228	1.920.219	6.823	240	4.272	497	497	116	-
Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.	Entidad de pago	Madrid-España	26,91	26,91	11.737	2.505	9.593	512	7.185	1.535	1.535	2.012	178
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desarrollo e implantación del proyecto T-mobilitat	Barcelona-España	23,50	23,50	128.266	118.749	8.616	9.874	(1.053)	622	622	1.846	-
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-España	20,00	20,00	72.674	57.158	8.706	5.109	1.740	8.667	8.667	2.525	1.428
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	339.753	299.513	56.603	5.000	(50)	35.289	35.289	2.029	865
Telefónica Factoring Colombia (4)	Factoring	Colombia	16,20	16,20	304.506.552	289.923.034	13.759.650	4.000.000	2.125.218	8.458.300	8.458.300	543	189
Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (5)	Factoring	Perú	16,20	16,20	29.733	4.623	14.387	6.000	8.348	10.761	10.761	920	190
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Emisión de tarjetas	Portugal	-	21,01	405.901	287.056	150.962	10.000	84.544	19.510	19.510	-	7.589

PARTICIPACIÓN DE CAIXABANK EN SOCIEDADES ASOCIADAS DEL GRUPO CAIXABANK

(Miles de euros)

DENOMINACIÓN SOCIAL	ACTIVIDAD	DOMICILIO	% PARTICIPACIÓN DIRECTA	% PARTICIPACIÓN TOTAL	ACTIVO	PASIVO	INGRESOS ORDINA-RIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RESULTADO INTEGRAL TOTAL	COSTE DE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA (NETO)	DIVIDENDOS DEVENGADOS POR LA PARTICIPACIÓN TOTAL
Zone2Boost, S.L.	Holding para adquisición de negocios	Barcelona-España	-	40,00	2.620	25	130	3	2.974	(382)	(382)	-	-

(*) Sociedades consideradas como activos no corrientes en venta.
(L) Sociedades en liquidación,
(1) Todos los datos excepto el coste y el dividendo están expresados en moneda local: Real brasileño (miles)
(2) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Metical de Mozambique (miles)
(3) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Renmimbi (miles)
(4) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Pesos Colombianos (miles)
(5) Todos los datos excepto el coste están expresados en moneda local: Soles Peruanos (miles)
Nota: La información de las sociedades que no cotizan en Bolsa corresponde a los últimos datos disponibles (reales o estimados) en el momento de redactar esta Memoria.
Nota: Adicionalmente, la sociedad tiene influencia significativa en las sociedades participadas Habitat Dos Mil Dieciocho, S.L. y Chimparra, A.I.E. que se encuentran actualmente en liquidación.

Anexo 4 - Notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2021

(Artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores).

El día 26 de marzo de 2021 se registró en la CNMV la comunicación de CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank) en la que se informaba de la inscripción en el Registro Mercantil de Valencia de la escritura de fusión por absorción de Bankia S.A. por CaixaBank. Asimismo, se comunicó que, para atender el canje de la fusión, CaixaBank amplió su Capital Social mediante la emisión de 2.079.209.002 nuevas acciones ordinarias, pasando a ser el capital social resultante de 8.060.647.033 acciones de un euro de valor nominal cada una, de la misma y única clase y serie.

Con fecha 5 de noviembre de 2021, se registró en la CNMV por parte de CaixaBank la comunicación de "Información Privilegiada" por medio de la cual se informaba de la transmisión de la totalidad de su participación del 9,92% que tenía en Erste Bank Group AG.

El día 29 de diciembre de 2021, se registró en la CNMV la comunicación de CaixaBank de "Información Privilegiada" mediante la cual se informaba de la adquisición a Grupo Mapfre, S.A. del 51% de la compañía Bankia Vida, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros. Tras esta adquisición, CaixaBank pasó a ser titular del 100% del capital de Bankia Vida.

Anexo 5 – Informe bancario anual

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, las entidades de crédito tienen la obligación de publicar, especificando por países donde estén establecidas, determinada información en base consolidada correspondiente al último ejercicio cerrado. En virtud de lo expuesto, se detalla a continuación la información requerida:

A Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad

En la Nota 1.1 de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se detalla la denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad".

En los Anexos 1, 2 y 3 de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo CaixaBank se detallan las entidades dependientes, negocios conjuntos y asociadas, respectivamente, que configuran el Grupo CaixaBank.

En el Anexo 5 se informa de las notificaciones sobre adquisición y venta de participaciones en el capital en el ejercicio 2021, de acuerdo con el artículo 155 de la Ley de Sociedades de Capital y el artículo 125 del Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores.

B Volumen de negocio

CaixaBank, SA está establecida en España y dispone de 6 sucursales en el extranjero, concretamente en Polonia, Marruecos, Reino Unido, Alemania, Francia y Portugal.

Adicionalmente CaixaBank dispone de 18 oficinas de representación a través de las que no realiza actividad bancaria sino que informa de los servicios de la Entidad en las siguientes 16 jurisdicciones: Argelia, Australia, Brasil, China (3), Chile, Colombia, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos de Norteamérica, India, Italia, Turquía, Perú, Singapur, Sudáfrica y Canadá.

Banco BPI dispone de 349 oficinas en Portugal.

A continuación se muestra el volumen de negocios de la actividad por países, en base consolidada:

INFORMACIÓN GEOGRÁFICA: DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS ORDINARIOS PROCEDENTES DE CLIENTES *

(Millones de euros)

	NEGOCIO BANCARIO Y DE SEGUROS			PARTICIPACIONES			BPI			TOTAL GRUPO CAIXABANK		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
España	13.077	11.039	11.170	85	62	106				13.162	11.101	11.276
Portugal	141	112	106				816	742	749	957	854	855
Polonia	19	20	21							19	20	21
Marruecos	11	9	7							11	9	7
Reino Unido	30	30	24							30	30	24
Alemania	32	17	8							32	17	8
Francia	28	18	9							28	18	9
Angola				107	31	31				107	31	31
Resultados puesta en equivalencia **				145	84	233				145	84	233
Resto							8	8	8	8	8	8
TOTAL INGRESOS	**13.338**	**11.245**	**11.345**	**337**	**177**	**370**	**824**	**750**	**757**	**14.499**	**12.172**	**12.472**

(*) Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo CaixaBank, determinados en base a la Circular 5/2014 del Banco de

1. Ingresos por intereses
2. Ingresos por dividendos
3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación
4. Ingresos por comisiones
5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas
6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas
7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas
8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas
9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas
10. Otros ingresos de explotación
11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros

(**) de participaciones asociadas internacionales y otros. Corresponde, principalmente, a los resultados de la puesta en equivalencia de las participaciones en entidades asociadas internacionales, principalmente Erste Group Bank (Austria, hasta noviembre de 2021) y Banco Comercial e de Investimento (Mozambique).

C Plantilla a tiempo completo por países

La plantilla a tiempo completo a 31 de diciembre de 2021, distribuida por países, es la siguiente:

PLANTILLA A TIEMPO COMPLETO POR PAISES

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
España	44.912	30.421	30.615
Portugal	4.649	4.783	4.956
Polonia	21	20	18
Marruecos	28	27	24
Reino Unido	18	16	16
Alemania	14	12	12
Francia	14	11	11
Suiza	16	19	21
Resto de países - oficinas representación	90	77	63
TOTAL PLANTILLA A TIEMPO COMPLETO	**49.762**	**35.386**	**35.736**

D Resultado bruto antes de impuestos

El Resultado bruto antes de impuestos en base consolidada del ejercicio 2021 asciende a 5.315 millones de euros (1.600 y 2.077 millones de euros en los ejercicios 2020 y 2019, respectivamente), que incluye los ingresos ordinarios procedentes de las sucursales detallados en el punto b) anterior.

E Impuestos sobre el resultado

El gasto neto por impuesto sobre el resultado en base consolidada del ejercicio 2021 asciende a 88 millones de euros (219 y 369 millones de euros en los ejercicios 2020 y 2019, respectivamente) tal y como se presenta en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de las cuentas anuales.

Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2021 han ascendido a 717 millones de euros, de los que 693 millones de euros se han pagado en España, 10 millones de euros en Portugal, 6 millones de euros en Francia, 2 millones de euros en Polonia, 2 millones de euros en Marruecos, 2 millones de euros en Reino Unido, 2 millones de euros en Alemania, 1 millón de euros en Suiza y 1 millón de euros en Luxemburgo.

Los impuestos sobre beneficios efectivamente pagados en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen las liquidaciones definitivas derivadas de los pagos a cuenta y retenciones ingresadas, minoradas a su vez en las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios en el ejercicio corriente. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido efectivas en dicho ejercicio.

Todos los ingresos ordinarios obtenidos por el Grupo CaixaBank son objeto de tributación.

El importe de los pagos de caja del impuesto de sociedades no corresponde con el importe del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. La causa principal de esta divergencia radica en la diferente imputación temporal de las partidas que conforman el criterio de devengo y el de caja en relación con el impuesto sobre beneficios.

F Subvenciones y ayudas públicas recibidas

Durante el año 2021 el Grupo ha recibido las siguientes subvenciones o ayudas públicas:

- Subvención del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la gerencia del sector naval, en concepto de ayudas para la construcción naval por importe de 10 millones de euros.
- Subvención de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo por cumplir determinadas condiciones requeridas en los cursos de formación a empleados, por importe de 4 millones de euros.

G Indicadores y ratios

Los indicadores y ratios relevantes se indican en el apartado “Evolución resultados y actividad” del Informe de Gestión del ejercicio 2021. El rendimiento sobre activos del ejercicio 2021, calculado como el cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1, después de impuestos registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses, ha sido 0,8% (0,3% sin considerar los extraordinarios de la fusión), 0,3 % en el ejercicio 2020 y 0,4 % en 2019.

CaixaBank

> 2021

Informe de **Gestión Consolidado**

Documento interactivo



CaixaBank



01. PAG 4
Nuestra Identidad

- CaixaBank en 2021_5
- Impacto en la sociedad_5
- Indicadores fundamentales_6
- Hechos relevantes del ejercicio_11
- Carta del Presidente_12
- Carta del Consejero Delegado_14
- Materialidad_16
- Comportamiento ético y responsable_22
- Ética e integridad_22
- Canal de Consultas y Denuncias_29
- Comercialización y comunicación responsables_32
- Transparencia fiscal_35
- Objetivos de Desarrollo Sostenible_42
- Gobierno Corporativo_44
- Mejores prácticas_45
- Estructura de la propiedad_49
- La Administración_56
- Alta Dirección_101
- Remuneración_108
- Modelo de negocio_111
- Gestión del riesgo_124

02. PAG 134
Líneas Estratégicas

- Contexto y perspectivas 2022_135
- Contexto económico_135
- Contexto regulatorio_137
- Contexto social, tecnológico y competitivo_139
- Estrategia_142
- Ofrecer la mejor experiencia al cliente_146
- Soluciones a clientes_147
- Plataforma de distribución omnicanal_153
- Experiencia cliente y calidad_160
- Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_163
- Ciberseguridad_164
- Tecnología y digitalización_166
- Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa_170
- Cultura Corporativa_173
- Diversidad e igualdad de oportunidades_179
- Desarrollo Profesional y Compensación_187
- Experiencia del empleado_195
- Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera_211
- Evolución de los resultados_211
- Evolución de la actividad_222
- Liquidez y estructura de financiación_225
- Gestión del Capital_226
- Ratings_229
- Remuneración al accionista_229
- Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_230
- Gobernanza de la Sostenibilidad_230
- Diálogo con los Grupos de interés_239
- Inclusión financiera_247
- Inversión socialmente reponsable_262
- Estrategia medioambiental_268
- Acción social y voluntariado_294
- CaixaBank Dualiza_299

03. PAG 300
Estado de Información no Financiera

- Ley 11/2018, de Información no Financiera y Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados_301
- *Global Reporting Initiative* (GRI)_309
- *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)_323
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TFCD)_326
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_328

04. PAG 341
Glosario y Estructura del Grupo

- Información No Financiera_342
- Información Financiera_348
- Estructura del Grupo_357

A. PAG 358
Informe de Verificación Independiente

B. PAG 359
Informe Anual de Gobierno Corporativo

C. PAG 456
Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros

Aviso **legal**

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S. A. o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. La información contenida en la misma está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

CaixaBank advierte que este documento puede contener manifestaciones sobre revisiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa al Grupo CaixaBank, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía. A tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y al comportamiento y resultados descritos. Otras variables desconocidas o imprevisibles, o en las que exista incertidumbre sobre su evolución y/o sus potenciales impactos pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquéllos descritos en las previsiones y estimaciones.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y por el resto de entidades integradas en el Grupo, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank, como en el caso concreto del Banco Português de Investimento ("BPI"), por lo que los datos contenidos en esta presentación pueden no coincidir en algunos aspectos con la información financiera publicada por dicha entidad. Igualmente, en relación con la información histórica sobre Bankia y aquella referida a la evolución de Bankia y/o del Grupo que se contiene en esta presentación, debe tenerse en cuenta que ha sido objeto de determinados ajustes y reclasificaciones a los efectos de adecuarla a los criterios de presentación del Grupo CaixaBank. Asimismo, y con el objeto de mostrar la evolución recurrente de los resultados de la nueva entidad resultante de la fusión, se ha elaborado una cuenta de resultados proforma mediante la agregación, al resultado del Grupo CaixaBank, del resultado de Bankia en el primer trimestre de 2021 así como en todo el ejercicio 2020. Asimismo, se han excluido del resultado los impactos extraordinarios asociados a la integración de Bankia.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF", también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" – "International Financial Reporting Standards") adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Respecto los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos ni está obligado, a mantenerlos debidamente actualizados, ni a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión. Asimismo, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en caso de discrepancia con esta versión no asume ninguna responsabilidad. Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por CaixaBank y, en particular, por los analistas e inversores que manejen la presente presentación. Se invita a todos ellos a consultar la documentación e información pública comunicada o registrada por CaixaBank ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En particular, se advierte de que este documento contiene información financiera no auditada.

Adicionalmente a la información financiera elaborada de acuerdo con las NIIF, este documento incluye ciertas Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) según se definen en las Directrices sobre Medidas Alter-nativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) ("las Directrices ESMA"), que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la Compañía. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, tal y como el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Se ruega consultar el apartado "Glosario" del documento en el que se detallan las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

Este documento incorpora asimismo el Estado de Información no Financiera de conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, cuyo contenido se ha obtenido esencialmente de registros internos de la entidad y utilizando definiciones propias, que se detallan en el apartado "Glosario", y que podrían diferir y no resultar comparables con las utilizadas por otras compañías.

El contenido de este documento está regulado por la legislación española aplicable en el momento de su elaboración, y no está dirigido a ninguna personas física o jurídica localizada en cualquier otra jurisdicción. Por esta razón, no necesariamente cumple con la regulación o con los requisitos legales que resulten de aplicación en otras jurisdicciones.

Sin perjuicio de los requisitos legales o de cualquier limitación impuesta por CaixaBank que pueda ser aplicable, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de uso o explotación de los contenidos de este documento, así como del uso de los signos, marcas y logotipos que se contienen en la misma. Esta prohibición se extiende a todo tipo de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte o medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de CaixaBank y/u otros respectivos propietarios de la presentación. El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar en estos casos.

La información contenida en este documento hace referencia en su mayor parte de Grupo CaixaBank, también referido como CaixaBank o la Entidad. Cuando los datos o informaciones tengan un perímetro distinto se especificará.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM €, indistintamente.

01

Nuestra Identidad



- CaixaBank en 2021_5
- Impacto en la sociedad_5
- Indicadores fundamentales_6
- Hechos relevantes del ejercicio_11
- Carta del Presidente_12
- Carta del Consejero Delegado_14
- Materialidad_16
- Comportamiento ético y responsable_22
- Ética e integridad_22
- Canal de Consultas y Denuncias_29
- Comercialización y comunicación responsables_32
- Transparencia fiscal_35
- Objetivos de Desarrollo Sostenible_42
- Gobierno Corporativo_44
- Mejores prácticas_45
- Estructura de la propiedad_49
- La Administración_56
- Alta Dirección_101
- Remuneración_108
- Modelo de negocio_111
- Gestión del riesgo_124



CaixaBank en 2021

CaixaBank es un grupo financiero con un **modelo de banca universal socialmente responsable** con visión a largo plazo, basado en la **calidad, la cercanía y la especialización,** que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



Impacto en la Sociedad

Nuestra misión.
Contribuir al **bienestar financiero** de nuestros clientes y al **progreso de toda la sociedad**

CaixaBank pone a disposición de sus clientes las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de **bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, nuestro propósito es **apoyar el progreso de toda la sociedad.** Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.

>> LO HACEMOS CON:

- Asesoramiento especializado.
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

>> CONTRIBUIMOS AL PROGRESO DE LA SOCIEDAD:

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pagos eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteriaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

Indicadores fundamentales

Clientes

- Ser proveedor de referencia para servicios financieros
- Relación basada en la proximidad y la confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación

>> PLATAFORMA ONMICANAL, APOSTANDO CONTINUAMENTE POR LA INNOVACIÓN

4.966 oficinas en España y 13.008 cajeros

~40% cuota de penetración de clientes digitales en España[1]

91,8% de los ciudadanos españoles tienen una oficina o agente en su municipio

73,1% de clientes digitales en España

348 oficinas en Portugal y 1.418 cajeros

51,1% de clientes digitales en Portugal

Banco #1 en España con una sólida posición en Portugal

20,7 MM DE CLIENTES
18,9 MM EN ESPAÑA | 1,8 MM EN PORTUGAL

680.036 MM€ DE ACTIVOS TOTALES

619.971 MM€ RECURSOS DE CLIENTES

352.951 MM€ CRÉDITO A LA CLIENTELA, BRUTO

>> CUOTAS DE MERCADO

ESPAÑA

- 24,2% CRÉDITOS
- 25,9% HIPOTECAS
- 23,7% CRÉDITO A EMPRESAS
- 32,7% TARJETAS DE CRÉDITO
- 25,2% DEPÓSITOS
- 24,5% FONDOS DE INVERSIÓN
- 33,9% PLANES DE PENSIONES
- 23,3% SEGUROS VIDA-RIESGO

PORTUGAL[2]

- 11,1% CRÉDITOS
- 13,2% HIPOTECAS
- 10,6% CRÉDITO A EMPRESAS
- 12,3% SEGUROS VIDA-RIESGO
- 10,9% DEPÓSITOS
- 17,2% FONDOS DE INVERSIÓN

>> CAIXABANK

- Mejor Banco en España 2021 y Mejor Banco en Europa Occidental 2021 por Global Finance
- Mejor Banco en España 2021 por Euromoney
- Mejor Banco del Año 2021 en España por The Banker
- Mejor transformación Bancaria del Mundo 2021 por Euromoney

>> BPI

- Marca de Excelencia en Portugal por Superbrands
- Marca de Confianza por la revista Selecções do Reader's Digest

[1] En España. Fuente ComScore.

[2] Datos a noviembre de 2021.

Accionistas e inversores

- Generación de valor a largo plazo
- Ofrecer una rentabilidad atractiva
- Relación próxima y transparente

CaixaBank, mejor atención al accionista por cotizada 2020 en los VI Premios Rankia

>> MAYOR REMUNERACIÓN AL ACCIONISTA

50%
PAY-OUT EFECTIVO EN 2021

0,1463 €
DIVIDENDO POR ACCIÓN[3]

50%-60%
PAY-OUT OBJETIVO 2022

INTENCIÓN DE IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE RECOMPRA DE ACCIONES DURANTE EL AÑO FISCAL 2022[4]



>> RESISTENCIA DE LOS INGRESOS Y MENORES DOTACIONES

2.359 MM€
RESULTADO ATRIBUIDO AJUSTADO (EXCLUYENDO RESULTADOS EXTRAORDINARIOS DERIVADOS DE LA FUSIÓN)
+71%

10.597 MM€
INGRESOS CORE
+27,5%

7,6%
ROTE[1]

>> SÓLIDA POSICIÓN DE CAPITAL

13,1%
CET1 CON AJUSTES TRANSITORIOS IFRS9

17,9%
CAPITAL TOTAL

26,2%
MREL[2]

>> ESTABILIDAD EN LAS MÉTRICAS DE CALIDAD CREDITÍCIA

3,6%
RATIO DE MOROSIDAD

63%
COBERTURA DE LA MOROSIDAD

23 pbs
COSTE DEL RIESGO 12 MESES[1]

>> HOLGADA LIQUIDEZ

168.349 MM€
ACTIVOS LÍQUIDOS TOTALES

320%
LIQUIDITY COVERAGE RATIO (12 MESES)

154%
NET STABLE FUNDING RATIO (NSFR)

[1] Estas ratios no incluyen en el numerador los resultados de Bankia generados con anterioridad a 31 de marzo de 2021, fecha de referencia del registro contable de la fusión ni, por consistencia, la aportación en el denominador de las masas de balance o APR's previos a dicha fecha. Tampoco consideran extraordinarios asociados a la fusión.
[2] A diciembre 2021 se incluye la emisión de 1.000 millones de euros de Senior Preferred realizada en enero 2022. Sin considerar esta emisión la ratio se situaría en 25,8%
[3] Dividendo con cargo a los beneficios del ejercicio 2021 acordado por el Consejo de Administración para proponer a la próxima JGA. Equivalente al 50% de *pay-out* sobre el resultado neto atribuido ajustado excluyendo impactos de la fusión con Bankia.
[4] Es la intención de CABK, sujeta a la aprobación regulatoria pertinente, de implementar un programa de recompra de acciones (*share buy-back*) en el mercado durante el año fiscal 2022, con el fin de acercar la ratio de CET1 al objetivo interno. Se espera poder comunicar mayor detalle durante el segundo trimestre de 2022.

Empleados

- Favorecer el talento y su desarrollo fomentando la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la diversidad
- Desplegar la mejor propuesta de experiencia empleado contribuyendo al bienestar y a la conciliación
- Promover los atributos de agilidad y colaboración



55,5% Mujeres

44,5% Hombres

Contratos indefinidos **99,8%**

Edad media **46,0 años**

Antigüedad media **18,4 años**

>> COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD

41,3% DE MUJERES EN POSICIONES DIRECTIVAS[1]

1,05% BRECHA SALARIAL DE GÉNERO

588 EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

Líderes a nivel mundial del GEI Bloomberg 2021

Nivel de excelencia A

En 2021 se nos ha concedido el nivel de excelencia A de la Certificación EFR, siendo la primera entidad financiera española en conseguirlo.

>> CONTINÚA APUESTA POR LA FORMACIÓN

81,8 horas DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

1.163 FORMADORES INTERNOS[2]

Excellence in Practice Silver Award 2021 - Professional Development

Segundo premio en los "EFMD Excellence in Practice 2021" en la categoría - Proyecto Escuela de Riesgos.

In data we trust - Vidatathon

Premios EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021. Tercera posición para el programa gamificado para mejora de capacidades analíticas de VidaCaixa.

>> COMPENSACIÓN PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO

La Política General de Remuneraciones está vinculada a los riesgos ASG

El Plan de Pensiones de empleados de CaixaBank (PC30) sigue siendo el líder en patrimonio y rentabilidad promoviendo además, iniciativas sociales y ambientales, e invirtiendo en empresas que sigan prácticas de buen gobierno.

13,64% DE RENTABILIDAD ANUAL

6,13% RENTABILIDAD A 5 AÑOS



[1] A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A. pre-fusión.

[2] CaixaBank, S.A.

Medioambiente y clima

– Transición hacia una economía neutra en carbono

>> NUESTROS COMPROMISOS

CaixaBank se adhirió como miembro fundador a la **Alianza de la Banca por las emisiones Netas Cero (Net Zero Banking Alliance, NZBA),** promovido por Naciones Unidas (UNEP FI)

El acuerdo compromete a la entidad a ser neutro en emisiones en 2050 y representa un aumento de la ambición con respecto al Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática, suscrito por la Entidad en diciembre de 2019.

VidaCaixa es la primera aseguradora española en adherirse a la **Net Zero Asset Owner Alliance,** asumiendo el compromiso de transitar hacia una cartera de inversiones de zero emisiones netas de CO_2 en 2050

>> BUSCANDO LA EFICIENCIA OPERATIVA

100%

COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES DE CO_2 CALCULADAS

Emisiones directas de la actividad de CaixaBank.
No incluye las emisiones indirectas.

EMAS VERIFICERET MILJØLEDELSE · ISO 14001 · ISO 50001

>> FINANCIACIÓN MEDIOAMBIENTAL SOSTENIBLE

3.582 MM€
DE BONOS VERDES
PROPIOS EMITIDOS 2020-2021

1.435.861 tCO²/año
EMISIONES EVITADAS FINANCIADAS POR CAIXABANK

1.706 MM€
NUEVOS PROYECTOS FINANCIADOS DE ENERGÍAS RENOVABLES A TRAVÉS DE 29 PROYECTOS

6.350 MW
DE POTENCIA DE ENERGÍA RENOVALE INSTALADA

10.832 MM€
PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD A TRAVÉS DE 92 OPERACIONES FIRMADAS

1.625 MM€
DE PRÉSTAMOS VERDES A TRAVÉS DE 36 OPERACIONES

REFINITIV

REFINITIV RECONOCE A CAIXABANK EN SU LEAGUE TABLE COMO

16º Banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6º Banco de EMEA[1] - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

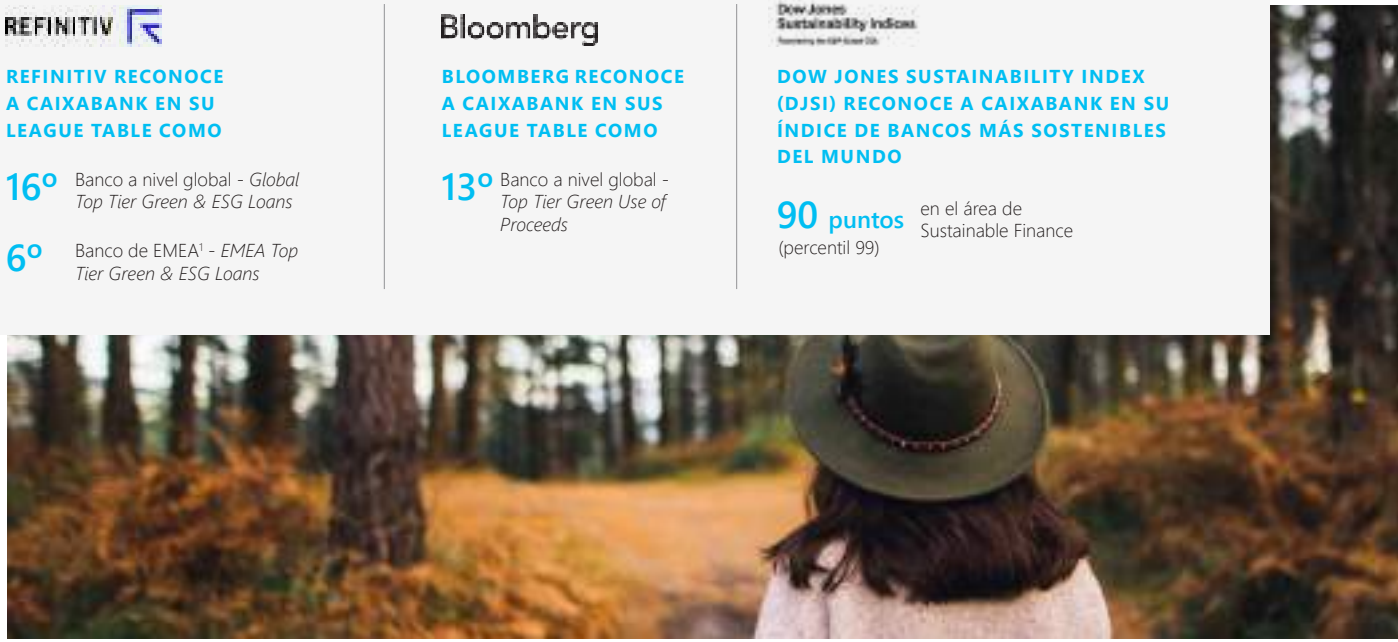
BLOOMBERG RECONOCE A CAIXABANK EN SUS LEAGUE TABLE COMO

13º Banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Dow Jones Sustainability Indices

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) RECONOCE A CAIXABANK EN SU ÍNDICE DE BANCOS MÁS SOSTENIBLES DEL MUNDO

90 puntos (percentil 99) en el área de Sustainable Finance



[1] Europa, Oriente Medio y África.

Sociedad

- Maximizar la aportación a la economía
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes

>> APORTACIÓN AL PIB

0,96%

11.519 MM€
De aportación directa e indirecta al PIB español

17%
Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

0,43%

913 MM€
De aportación directa e indirecta al PIB portugués

6,8%
Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros



>> TRIBUTOS PAGADOS, RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DE TERCEROS Y OTRAS APORTACIONES



2.254 MM€
De tributos pagados

1.820 MM€
De tributos recaudados de terceros[2]

748 MM€
Otras aportaciones[3]

>> IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

57.108
ESPAÑA

6.738
PORTUGAL

Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores[1]

~30.000 MM€
De nueva producción de créditos a empresas

107.222
Operaciones nuevas de Microcréditos y otras finanzas con impacto social por **953 MM€**

17.007
Puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de microcréditos

>> FINANCIACIÓN E INVERSIÓN CON IMPACTO

4.000 MM€
DE BONOS SOCIALES
PROPIOS EMITIDOS DESDE 2019[4]

>51.000 MM€
Patrimonio gestionado con calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9)[6]

>> CON AMPLIO RECONOCIMIENTO

9º banco
en el Dow Jones Sustainability Index World

Máxima calificación
en inversión sostenible por las Naciones Unidas (A+) en Gobernanza y Estrategia[5]

Certificación en Finanzas Sostenibles
bajo criterios ASG -Ambientales, sociales y de Buen Gobierno- de AENOR (VidaCaixa, S.A. y CaixaBank Asset Management, SGIIC)

Apoyo a las empresas durante la crisis Covid-19
CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su apoyo a las empresas durante la crisis de la Covid-19 por Global Finance

[1] CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.
[2] Tributos recaudados de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank.
[3] Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos, Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal), Contribución al Fondo Único de Resolución y Prestación Patrimonial DTAs monetizables.
[4] 1.000 MM€ emitidos en enero de 2022.
[5] VidaCaixa, S.A., CaixaBank Asset Management, S.A y BPI Gestão de Ativos.
[6] Según Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR).

2021

ENERO

CaixaBank, **mejor entidad del mundo en igualdad de género** según el índice internacional Bloomberg

FEBRERO

El Consejo de Administración de CaixaBank propone un **nuevo Comité de Dirección**

CaixaBank lanza **Food&Drinks** para potenciar su especialización en el sector de la restauración

CaixaBank, **medalla de plata mundial en el informe *Sustainability YearBook* 2021**

CaixaBank emite su **segundo bono verde por importe de 1.000 MM€**

MARZO

CAIXABANK CULMINA LOS TRÁMITES LEGALES DE LA FUSIÓN CON BANKIA PARA CONVERTIRSE EN EL **BANCO LÍDER EN ESPAÑA**

El Consejo de Administración de CaixaBank nombra **presidente ejecutivo a José Ignacio Goirigolzarri**

CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su apoyo a las empresas durante la crisis de la Covid-19 por Global Finance

CaixaBank, la **primera entidad financiera en conseguir el nivel de Excelencia A en la certificación efr** (Empresa Familiarmente Responsable) que otorga la Fundación Másfamilia

CaixaBank emite su **primer bono verde subordinado en formato Tier 2 por importe de 1.000 MM€**

ABRIL

CaixaBank, elegido **Mejor Banco en España 2021 y Mejor Banco en Europa Occidental 2021** por la revista Global Finance

CaixaBank se adhiere como miembro fundador a *Net Zero Banking Alliance* (NZBA), iniciativa que promueve las cero emisiones netas en 2050

MAYO

CaixaBank, nombrado **Banco más innovador de Europa Occidental 2021,** por la revista Global Finance

CaixaBank, **empresa líder en Europa en la lucha contra el cambio climático,** según Financial Times

CaixaBank emite un **nuevo bono social por 1.000 MM€** para financiar proyectos de educación y contra la pobreza

JUNIO

CaixaBank impulsa la inversión de impacto con un **acuerdo estratégico con BlackRock**

Grupo CaixaBank, **primera entidad en España en recibir la certificación de Finanzas Sostenibles de AENOR en la gestión de activos**

CaixaBank coloca su **cuarto bono verde en formato senior no preferente por 500 millones de libras,** su primera emisión en divisa no euro

JULIO

CaixaBank y los representantes de los trabajadores alcanzan un **acuerdo laboral para la reorganización de la Entidad**

CaixaBank elegido **Mejor Banco en España 2021** por Euromoney

CaixaBank abre ***all in one* Madrid**

CaixaBank lanza un plan **para facilitar a sus clientes el acceso a los fondos europeos Next Generation**

CaixaBank se adhiere a la **Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF)**

AGOSTO

SEPTIEMBRE

CaixaBank, premio a la **Mejor Transformación Bancaria del Mundo,** por Euromoney

CaixaBank activa un **programa de apoyo a los afectados por la erupción en La Palma**

CaixaBank, elegido **Líder en bonos sociales en Europa Occidental 2021** por la revista Global Finance

CaixaBank refuerza su posición de capital con la **emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones por 750 MM€**

OCTUBRE

CaixaBank, **Mejor Banco digital en banca de particulares** en España por Global Finance

NOVIEMBRE

CAIXABANK CULMINA LA MAYOR INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA REALIZADA HASTA EL MOMENTO EN ESPAÑA

CaixaBank **comunica que ha transmitido la totalidad de su participación del 9,92% en Erste Group Bank, AG**

CaixaBank, elegido **Banco más Innovador del Mundo 2021** por EFMA-Accenture

CaixaBank, **Mejor Entidad de Banca Privada en España** por The Banker/PWM

Dow Jones Sustainability Index sitúa a CaixaBank como uno de los bancos más sostenibles del mundo

Sustainalytics sitúa a CaixaBank como el **mejor banco de España en su rating de riesgos ASG**

DICIEMBRE

CaixaBank comunica que ha formalizado un **acuerdo con Grupo Mapfre para la adquisición del 51% de Bankia Vida**, tras la adquisición será titular del 100% del capital

CaixaBank Asset Management obtiene el Sello EFQM 500 por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

The Banker elige a CaixaBank **Banco del Año 2021 en España**

CaixaBank se adhiere a la **nueva iniciativa en el marco de los Principios de Banca Responsable** de Naciones Unidas centrada en medidas para la inclusión y la salud financiera

CDP reconoce a CaixaBank como **empresa líder en sostenibilidad** por su actuación contra el cambio climático

S&P mejora el rating de CaixaBank, que consigue la calificación "A"

2022

Carta del **Presidente**



Gracias a la fusión y al trabajo realizado *en la integración a lo largo de este año, comenzamos este ejercicio desde un punto de partida privilegiado*

José Ignacio Goirigolzarri

Presidente

El ejercicio 2021 ha estado marcado por la recuperación de nuestra economía tras el fuerte deterioro que sufrió en la primera parte del año 2020. Una recuperación que previsiblemente se completará durante el ejercicio 2022.

A esta recuperación han contribuido de una forma notable las políticas económicas que las autoridades han impulsado, y en particular, las relativas a la financiación al tejido empresarial y a las familias.

Y es aquí donde el sector financiero ha jugado un papel clave desde el estallido de la crisis. Entre las moratorias a particulares y los créditos parcialmente avalados por el ICO, el sector ha conseguido movilizar una financiación equivalente al 14% del PIB español.

Creo que es algo de lo que nos debemos sentir legítimamente orgullosos como sector en general, y muy en particular en CaixaBank, que, como entidad líder en España, hemos contribuido de forma decisiva a este desarrollo.

Para nuestra entidad, el año 2021 ha sido, sin duda, uno de los años más importantes de nuestra historia. Un año donde se ha producido la fusión entre CaixaBank y Bankia, que nos ha convertido en la entidad de referencia para más de 20 millones de clientes en España y Portugal. Y esto no sólo es un motivo de orgullo para todos nosotros, sino que también conlleva una gran responsabilidad, con nuestros clientes, con el territorio y con toda la sociedad.

A lo largo del ejercicio hemos ido superando los diferentes hitos de la integración de ambas entidades. Tras la formalización legal de la fusión en el mes de marzo, en julio firmamos con la representación de los trabajadores un proceso de desvinculación voluntaria de 6.452 empleados de nuestra entidad, a los que desde aquí me gustaría agradecer una vez más su contribución a lo largo de estos años al éxito de nuestra entidad.

De igual modo, el pasado 15 de noviembre llevamos a cabo la integración tecnológica de ambas entidades. Una operación que ha supuesto la mayor integración tecnológica de la historia en nuestro país, y que hemos finalizado con un gran éxito.

Y, por último, a lo largo del último trimestre hemos comenzado con el proceso de integración de 1.500 oficinas, como consecuencia del solapamiento de redes tras la fusión, proceso en el que se han ponderado estrictos criterios de cercanía e inclusión financiera, como refleja nuestra apuesta por el asesoramiento personalizado y por la presencia en zonas rurales, manteniendo nuestro compromiso de no abandonar las poblaciones en las que somos la única entidad financiera presente.

En paralelo a este enorme esfuerzo de integración, nuestra entidad ha seguido mostrando un gran dinamismo comercial, lo que nos ha permitido, en un ejercicio tan complejo, mejorar nuestro volumen de negocio un 4,8%. Un crecimiento que principalmente ha sido impulsado por la comercialización de servicios de mayor valor añadido como los productos de ahorro a largo plazo con un incremento del 12,7% o la nueva producción de préstamos al consumo que ha aumentado un 7%.

Esta actividad comercial, junto a una excelente gestión del riesgo, que nos ha llevado a provisionar 1.222 millones de euros, un 44% menos que el año pasado, ha contribuido a que alcancemos un beneficio después de impuestos de 2.359 millones de euros. Si incluimos los ajustes extraordinarios derivados de la fusión con Bankia, el beneficio reportado alcanza la cifra de 5.226 millones de euros.

Estos resultados, junto con nuestra capacidad de generar capital de forma orgánica, nos ha permitido seguir aumentando nuestra ratio de capital, que ha cerrado el año por encima del 13%.

Mirando al futuro, creo que gozamos de una gran situación de partida. Gracias a la fusión y al trabajo realizado en la integración a lo largo de este año, comenzamos este ejercicio desde un punto de partida privilegiado para encarar, con confianza, los importantes desafíos que como entidad, como sector y como sociedad debemos afrontar.

Nuestro objetivo es seguir apoyando a la sociedad, a las familias y empresas, porque esta es la mejor contribución que podemos hacer desde CaixaBank para apoyar la recuperación y el progreso económico y social de nuestro país.

Queremos acompañar e impulsar la transformación que esperamos de nuestra economía, tanto en el avance de la digitalización, como en el desarrollo de un entorno social y medioambiental más sostenible y con mayores oportunidades para todos.

Y para ello, queremos liderar el proceso de transformación que se está produciendo en nuestro sector. Una ambición transformadora que tomará cuerpo en nuestro nuevo Plan Estratégico 2022-2024, que será presentado en la primera parte de este año.

Plan que seguirá estando basado en un proyecto único de banca, asentado sobre nuestros orígenes fundacionales, comprometido con nuestros distintos grupos de interés: los clientes, nuestro equipo, nuestros accionistas y, por supuesto, con la sociedad.

Un modelo de gestión apuntalado por un excelente gobierno corporativo.

En definitiva, un proyecto basado en un modelo de hacer banca muy inclusivo y cercano a la sociedad, a las necesidades de las familias y las empresas. Un modelo en el que los qués, los objetivos, son muy importantes, pero los cómos, las formas de hacer son realmente diferenciales.

Miramos al futuro con una enorme ilusión y con una gran ambición.

Nuestro objetivo es seguir apoyando a la sociedad, a las familias y empresas, porque esta es la mejor contribución que podemos hacer desde CaixaBank para apoyar la recuperación y el progreso económico y social de nuestro país



Carta del **Consejero Delegado**



*Hemos completado **un año extraordinario de manera muy satisfactoria:** culminando la mayor fusión del sector en España y desarrollando nuestra actividad recurrente desde la cercanía y la vocación de servicio*

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

CaixaBank cierra el ejercicio 2021 consolidando su posición de liderazgo en el mercado español tras culminar con éxito la mayor fusión de la historia del sector en España.

En tan solo ocho meses hemos integrado los equipos humanos, el modelo comercial y los sistemas tecnológicos de las dos entidades de origen, gracias a un trabajo excelentemente ejecutado por parte de todos los profesionales implicados y, en última instancia, de toda la organización. Más importante que lo anterior es que este gran esfuerzo de coordinación no ha impedido seguir desarrollando con intensidad nuestra actividad recurrente, y atender, desde la cercanía y la vocación de servicio, a nuestros más de 20 millones de clientes en España y Portugal.

Hemos completado, por tanto, un año extraordinario de manera muy satisfactoria.

En lo referente al balance, cerramos el ejercicio con unos activos de 680.036 millones de euros y unas cuotas de mercado de destacado liderazgo en los principales productos y servicios. En ahorro a largo plazo, que es un ámbito de tradicional fortaleza del Grupo CaixaBank y que agrupa los fondos de inversión, los planes de pensiones y los seguros de ahorro, las suscripciones netas se han duplicado en 2021 y los activos gestionados ya alcanzan 226.684 millones de euros, equivalentes a una cuota de mercado combinada del 29,4% en España.

En cuanto al crédito, tras la integración de Bankia, la cartera total se eleva a 352.951 millones de euros, un 44,7% más que el año anterior, con una aceleración de la nueva producción en la segunda parte del año y una cuota de crédito a hogares y familias del 24,3%.

La actividad ha tenido un positivo reflejo en la cuenta de resultados. El beneficio, sin tener en cuenta los impactos extraordinarios de la fusión, sube hasta los 2.359 millones de euros, un 71% más que el año anterior. Los ingresos por servicios se incrementan un 6% en perímetro comparable y compensan parcialmente el efecto negativo en el margen de intereses de los menores tipos de interés. Los gastos recurrentes evolucionan según lo previsto y en el último trimestre del año ya empiezan a recoger los ahorros asociados a la fusión. Por último, se ha producido una importante normalización del coste de riesgo tras la pandemia, que se reduce al 0,23% desde el 0,75% en 2020.

En 2021 también hemos seguido incrementando nuestra fortaleza financiera, lo que nos permite seguir apoyando decididamente a familias y empresas para que puedan salir de la crisis e impulsar la recuperación económica. La ratio de capital CET1 supera en casi 500 puntos el mínimo requerido, y la liquidez sigue en los niveles más altos del sistema financiero español, superando los 168.000 millones de euros. Además, hemos reducido los saldos dudosos desde la fusión y mantenemos la ratio de mora más baja entre los grandes bancos en España.

Esta fortaleza de balance, junto con la progresiva normalización del entorno económico y financiero, nos ha permitido retornar a nuestra tradicional política de dividendo en efectivo y proponer la distribución entre nuestros 663.000 accionistas del 50% del resultado recurrente del ejercicio. Adicionalmente, de cara al ejercicio 2022 hemos comunicado la intención de distribuir entre un 50% y un 60% en efectivo y ejecutar un programa de recompra de acciones.

En el año 2021 hemos avanzado de manera destacada en lo que se refiere a la sostenibilidad. Hemos aprobado un nuevo plan director, incrementando las iniciativas y reforzando el marco de gobierno en todos los niveles de la organización. Consideramos esencial facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible por lo que estamos integrando ambiciosas políticas medioambientales en nuestros procesos crediticios. Tras haber reducido nuestras emisiones de CO_2 a cero desde 2018, nos hemos adherido como miembro fundador a la *Net Zero Banking Alliance* promovida por Naciones Unidas. Con ello, asumimos el compromiso de alcanzar también la neutralidad en emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras carteras de crédito e inversión en 2050.

Asimismo, hemos firmado el *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* impulsado en el marco de los Principios de Banca Responsable y mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Tanto nuestra gestora de activos, CaixaBank Asset Management, como nuestra aseguradora, VidaCaixa, han mantenido su máxima calificación (A+) en los Principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza y hemos lanzado una gama de fondos y planes de pensiones de Impacto. Además, por segundo año consecutivo hemos sido el mayor emisor europeo de bonos ligados a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y, un año más, seguimos formando parte de los principales índices de sostenibilidad internacionales con elevadas calificaciones.

Iniciamos el ejercicio 2022 con el desafío de consolidar nuestro crecimiento y de seguir apoyando la recuperación económica. Lo hacemos ilusionados, plenamente confiados en las capacidades de nuestras personas, que han demostrado su valía una vez más en 2021. Somos muy conscientes de que solo podremos tener éxito si seguimos guiados por nuestros valores de siempre y actuando en todo momento al servicio de nuestros clientes y del conjunto de la sociedad.

Iniciamos el ejercicio 2022 con el desafío de consolidar nuestro crecimiento y de seguir apoyando la recuperación económica. *Lo hacemos ilusionados y siendo conscientes de que solo podremos tener éxito si seguimos guiados por nuestros valores de siempre y actuando en todo momento al servicio de nuestros clientes y del conjunto de la sociedad*



Materialidad

CaixaBank (en adelante, CaixaBank, el Grupo CaixaBank o la Entidad) realiza de forma anual su Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio. Las conclusiones que se derivan se utilizan como guía de la gestión de la estrategia de sostenibilidad, del Plan Estratégico de la Entidad, y determinan el correcto dimensionamiento sobre la información a reportar.

En el presente informe, la Entidad rinde cuentas a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en 2021.

Los objetivos del Estudio de Materialidad de 2021 son:

- **Recoger la voz de los principales grupos de interés** respecto a los temas que consideran relevantes para la Entidad en el corto plazo. Poniendo foco en las variaciones respecto al estudio de 2020, teniendo en cuenta el entorno Covid actual y la integración con Bankia.
- **Integrar el estudio de materialidad como una herramienta de valor para la definición de la estrategia de la Entidad y del nuevo Plan Director de Sostenibilidad.** Se ha incorporado una pregunta sobre los temas que se consideran claves, tras la fusión, para el nuevo Plan Estratégico. Además, se han tenido en consideración los resultados del Estudio para el diseño del nuevo Plan Director de Sostenibilidad, evolución del Plan de Banca Socialmente Responsable 2019-21.
- **Priorizar los temas** a los que dedicar más atención en el reporting corporativo.

Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones de los grupos de interés



Metodología

La elaboración del Estudio de Materialidad se realiza por parte de un experto independiente, en base a un proceso exhaustivo y participativo del que forman parte los principales grupos de interés de la Entidad (clientes, empleados y accionistas), así como representantes de CaixaBank y expertos externos.

01. IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Actualización de los temas materiales con respecto a la edición anterior a través del análisis documental exhaustivo de fuentes internas y externas

→ Listado con 26 temas

La **primera identificación de temas materiales** se realizó mediante un análisis documental exhaustivo que incluye datos estratégicos de la compañía, así como información sobre tendencias e informes del sector, medios de comunicación y otras empresas financieras, entre otras fuentes.

02. PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Consultas internas y externas *ad hoc* a los grupos de interés, utilizando una muestra representativa y aleatoria, entrevistas a expertos externos, análisis mediático, análisis de tendencias y benchmarking del sector

→ Priorización de los temas relevantes en 2021

En esta fase se realizan encuestas a clientes, accionistas y empleados y entrevistas en profundidad a expertos internos de CaixaBank y expertos externos de diversos ámbitos. Esto se complementa con un extenso análisis mediático y de tendencias.

En los cálculos de relevancia, el peso de los diferentes grupos de interés se basa en el peso reputacional otorgado a cada uno de ellos en el Índice Global de Reputación (IGR), siendo clientes el grupo con mayor peso (24%) seguido por la sociedad en su conjunto (22%).

>> CONSULTAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES[1]



- 800 Accionistas
- 800 Clientes
- 1.314 Empleados
- 45 Expertos y analistas[2]

[1] En 2021, a diferencia de los ejercicios anteriores, las consultas a clientes y accionistas se han realizado por vía telefónica en lugar de cuestionario online. Esto a provocado una reducción de la muestra, que sigue siendo representativa con un nivel de confianza del 95%.

[2] 36 expertos internos y externos (Negocio) y 9 analistas, sociedad y medios de comunicación (Grupos de interés).

03. MATRIZ DE MATERIALIDAD

Consolidación de los resultados globales de priorización para el negocio y para los grupos de interés de CaixaBank y BPI

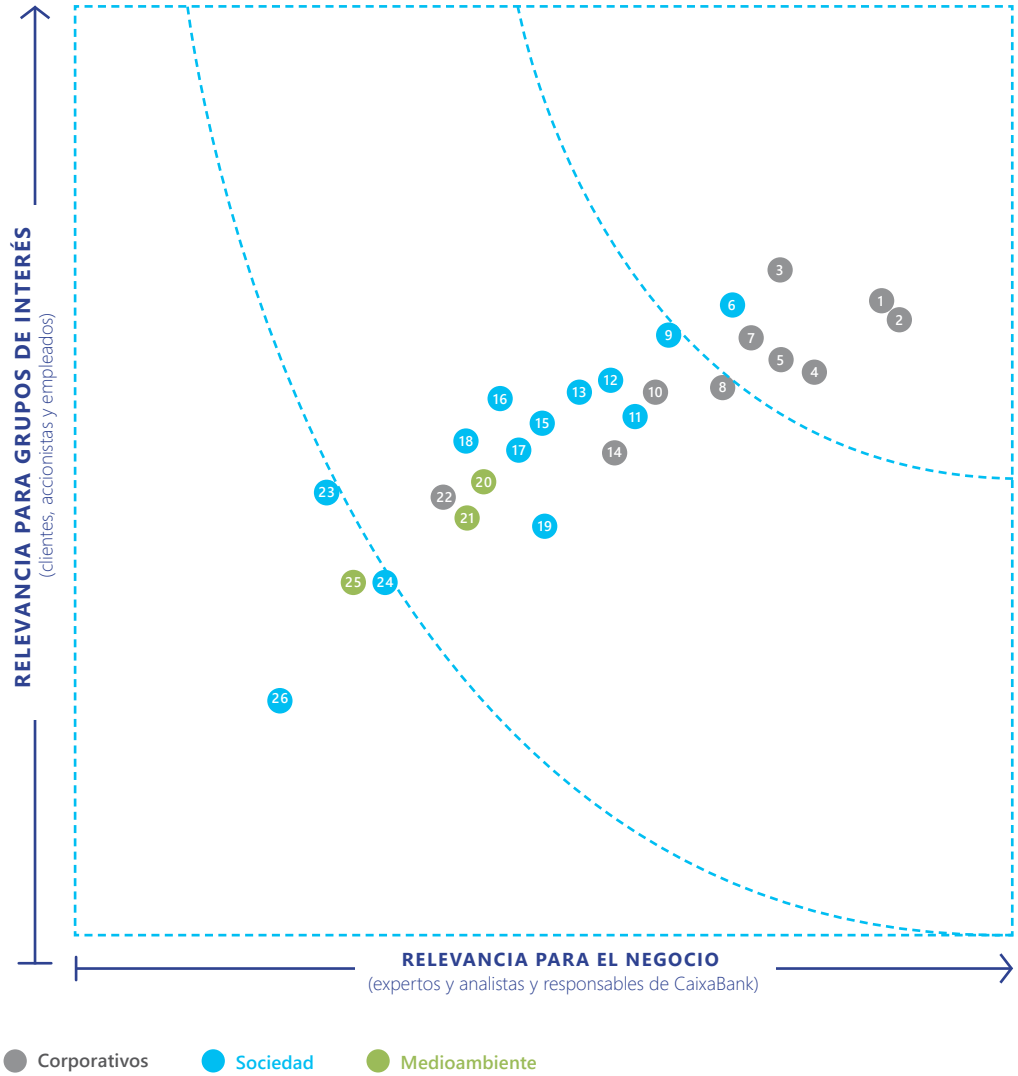
→ Matriz de Materialidad 2021 de CaixaBank

Se establece priorización de los temas en función de su valoración en ambos ejes para los grupos de interés y para el negocio.



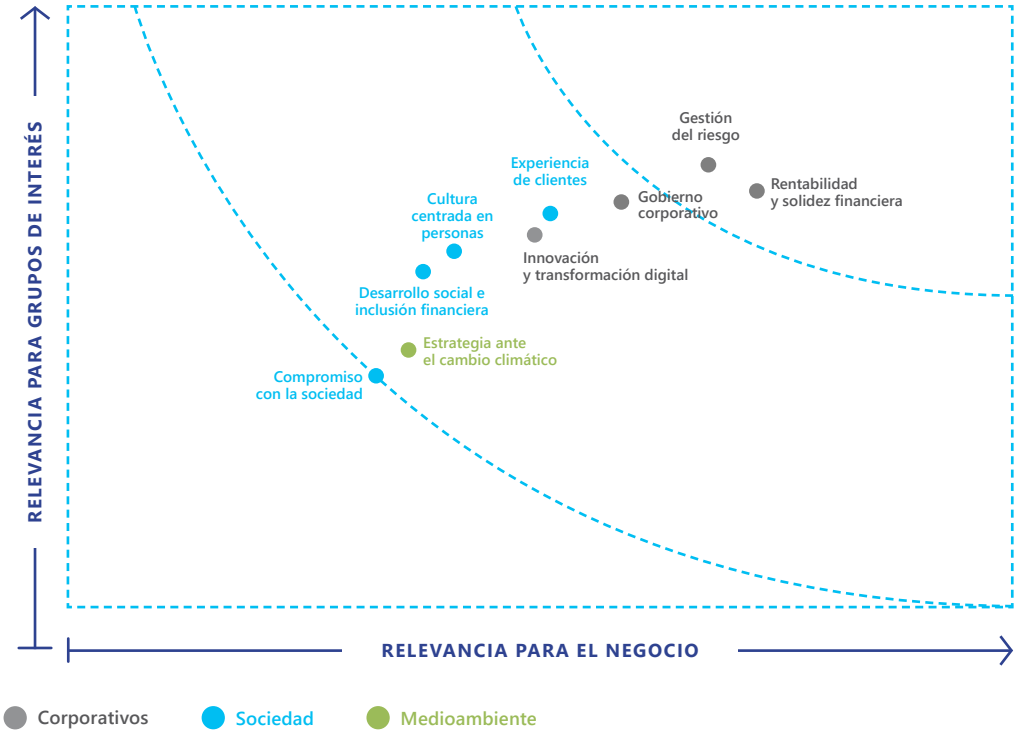
El ejercicio recoge el principio de doble materialidad confeccionando las cuestiones desde la doble perspectiva de relevancia para el desarrollo del negocio y, a su vez, como este impacta en su entorno.

Matriz de Materialidad de Grupo CaixaBank 2021



		RELEVANCIA 2021	VARIACIÓN 2021-20
1	Conducta íntegra, responsable y sostenible	89,7%	1,7%
2	Solidez de balance y rentabilidad	89,5%	0,3%
3	Ciberseguridad y protección de datos	88,1%	-1,4%
4	Buenas prácticas de gobierno corporativo y cumplimiento	86,7%	1,9%
5	Gestión de los riesgos financieros y no financieros	86,5%	-0,4%
6	Comercialización responsable	86,5%	2,1%
7	Visión a largo plazo y anticipación al cambio	86,2%	-2,6%
8	Comunicación clara y transparente	84,7%	-0,4%
9	Servicio cercano y asesoramiento especializado	84,6%	2,3%
10	Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información	83,2%	2,7%
11	Gestión del talento y desarrollo profesional	82,9%	2,1%
12	Soluciones financieras para personas con dificultades económicas	82,6%	2,3%
13	Seguridad, salud y bienestar de los empleados	81,7%	0,4%
14	Innovación tecnológica y desarrollo de nuevos productos y servicios	81,5%	3,9%
15	Diversidad, igualdad y conciliación	80,4%	0,8%
16	Inversión con impacto social y microfinanzas	80,2%	3,3%
17	Colaboración con Obra Social Descentralizada y promoción de actividades de la Fundación "la Caixa"	79,7%	1,3%
18	Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales	78,6%	3,9%
19	Desarrollo de canales de atención digitales y remotos	78,4%	1,2%
20	Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales	78,1%	0,8%
21	Productos y servicios de inversión y financiación verde	77,1%	3,0%
22	Gestión responsable y contratación transparente de proveedores	77,0%	1,0%
23	Cultura de trabajo ágil y colaborativa	74,6%	2,9%
24	Educación financiera	74,5%	-0,7%
25	Gestión medioambiental y huella de carbono	73,8%	1,7%
26	Voluntariado corporativo	69,9%	3,2%

Matriz de Materialidad por clúster temático

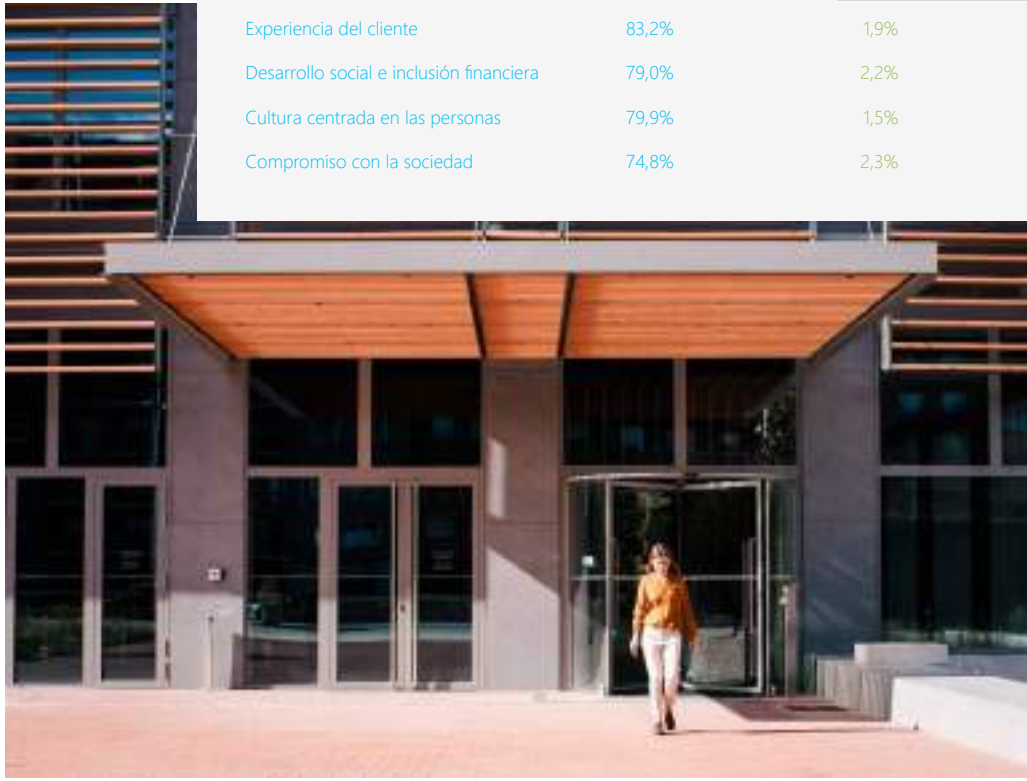


	RELEVANCIA 2021	VARIACIÓN 2021-20
Rentabilidad y solidez financiera	87,9%	-1,1%
Gobierno corporativo	84,5%	1,1%
Gestión de riesgos	87,3%	-0,1%
Innovación y transformación digital	82,3%	3,3%
Estrategia ante el cambio climático	76,3%	2,4%
Experiencia del cliente	83,2%	1,9%
Desarrollo social e inclusión financiera	79,0%	2,2%
Cultura centrada en las personas	79,9%	1,5%
Compromiso con la sociedad	74,8%	2,3%

Evolución 2021

Se mantienen como temas prioritarios aquellos relativos a la conducta íntegra, el buen gobierno, la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la ciberseguridad, aunque bajan pequeños puntos porcentuales en relevancia.

Por el contrario crecen en relevancia la innovación, la transformación digital y la estrategia ante el cambio climático.



Materialidad y **Estrategia**

La estrategia de la Entidad está presente tanto en la base del estudio de materialidad, como fuente de temas, y a la vez recoge los resultados de éste, para asegurar que la estrategia refleja las sensibilidades, preocupaciones de los grupos de interés y sociedad, y las tendencias del entorno en el que opera CaixaBank.

La siguiente tabla muestra la relación de los temas relevantes con el Plan Estratégico 2019-2021.

LÍNEA ESTRATÉGICA	TEMAS RELEVANTES (ORDENACIÓN SEGÚN PRIORIZACIÓN)
Ofrecer la mejor experiencia al cliente	9 Servicio cercano y asesoramiento especializado 14 Innovación tecnológica y desarrollo responsable de nuevos productos y servicios 19 Desarrollo de canales de atención digitales y remotos
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	3 Ciberseguridad y protección de datos
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	11 Gestión del talento y desarrollo profesional 13 Seguridad, salud y bienestar de los empleados 15 Diversidad, igualdad y conciliación 23 Cultura de trabajo ágil y colaborativa
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	2 Solidez de balance y rentabilidad
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	12 Soluciones financieras para personas con dificultades económicas 16 Inversión con impacto social y microfinanzas 17 Colaboración con la Obra Social Descentralizada y promoción de las actividades de la Fundación"la Caixa" 18 Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales 20 Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales 21 Productos y servicios de inversión y financiación verde 22 Gestión responsable y contratación transparente de proveedores 24 Educación financiera 25 Gestión medioambientel y huella de carbono 26 Voluntariado corporativo

TEMAS TRANSVERSALES

1 Conducta íntegra, responsable y sostenible

4 Buenas prácticas de gobierno corporativo y cumplimiento

5 Gestión de los riesgos financieros y no financieros

6 Comercialización responsable

7 Visión a largo plazo y anticipación al cambio

8 Comunicación clara y transparente

10 Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información

Corporativos · Sociedad · Medioambiente

Criterios y alcance del informe

Los contenidos del presente informe responden a los asuntos materiales para el Grupo CaixaBank y sus grupos de interés según el Estudio de Materialidad 2021 y a los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Para su elaboración se han seguido los siguientes principios que permiten asegurar la transparencia, fiabilidad y exhaustividad de la información reportada:

- ***Global Reporting Initiative*** **(GRI)** en su versión *GRI Standards*, opción exhaustiva. Se han aplicado los criterios y principios para la definición del contenido y calidad del informe definidos por dicha Guía.
- ***Sustainability Accounting Standards Board*** **(SASB)**, en su estándar sectorial para bancos comerciales. Incorporando su análisis de materialidad y dando respuesta a las métricas particulares asociadas.
- ***Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*** **(TCFD),** siguiendo sus recomendaciones de reporting en torno a los detalles de gobernanza, estrategia, objetivos y métricas relacionados con el riesgo de cambio climático.
- **Marco del International Integrated Reporting Council (IIRC)** con la integración del enfoque estratégico y orientación futura, conectividad de la información, capacidad de respuesta a los grupos de interés, materialidad, concisión, fiabilidad, exhaustividad, consistencia y comparabilidad.
- **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** marcados por la Agenda 2030.
- **Guía de Elaboración del Informe de Gestión de las Entidades Cotizadas de la CNMV.**

>> PRINCIPIOS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto
- Materialidad
- Exhaustividad

>> PRINCIPIOS PARA LA CALIDAD DEL INFORME

- Precisión
- Equilibrio
- Claridad
- Comparabilidad
- Fiabilidad
- Puntualidad

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank, y sus sociedades dependientes que integran el Grupo CaixaBank. Cuando los indicadores reportados se refieran no al Grupo, sino a una parte de éste, se especificará explícitamente. La información que responde a GRI, SASB y Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad ha sido verificada según el estándar ISAE 3000 por un experto independiente.

En 2021 la fusión por absorción de Bankia, S.A. por parte de CaixaBank S.A. provoca que la evolución de la mayoría de indicadores se vea afectada debido al nuevo tamaño de la Entidad. La información no financiera de 2020 no se reexpresará, sin perjuicio que se puedan presentar, en algunos casos, datos agregados de CaixaBank y Bankia de 2020 cuando aporte valor para la correcta interpretación de la información.

Los indicadores de información no financiera correspondientes a 2021 contienen la información de las sociedades origen Grupo Bankia desde 1 de enero de 2021. Se indicará de manera explícita cuando no sea así por la naturaleza o indisponibilidad de los datos.



Comportamiento **ético y responsable**

Ética e integridad

El respeto a los Derechos Humanos es parte integral de los valores corporativos de CaixaBank y el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima. A estos efectos, CaixaBank dispone de unos **Principios de Derechos Humanos y un Código Ético y Principios de Actuación,** normas de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna de la Entidad, aprobados por el Consejo de Administración e inspirados en los principios de la Carta Internacional de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo.

Derechos Humanos

CaixaBank trabaja para entender los impactos en los Derechos Humanos derivados de su actividad. Para ello tiene implantados procesos periódicos de diligencia debida para valorar el riesgo de incumplimiento, a partir de los cuales propone medidas de prevención o remedio de los impactos negativos y medidas para maximizar los impactos positivos. En el primer semestre de 2020 concluyó el proceso de debida diligencia y assessment en materia de derechos humanos que CaixaBank realiza con un tercero independiente de forma periódica. La valoración obtenida fue satisfactoria y mostraba un entorno de control adecuado.

En 2021, en línea con los planes de acción que se derivan de la Due Dilligence, se han revisado y actualizado los Principios de Derechos Humanos de CaixaBank, siendo aprobados por el Consejo de Administración en enero de 2022. Los cambios principales son: (i) redenominación de la actual *Política corporativa de Derechos Humanos de CaixaBank* a *Principios de Derechos Humanos* de CaixaBank, que se corresponde de manera más ajustada al contenido del propio documento; (ii) incorporación de nuevos compromisos y principios de actuación de acuerdo con los más altos estándares, como el *Plan de Acción de la Unión Europea de Derechos Humanos 2020-2024*, los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas y el compromiso impulsado en este marco relativo a medidas para la inclusión y la salud financiera y; (iii) compromiso de realizar el ejercicio de debida diligencia cada tres años o antes si las circunstancias lo aconsejaran.

CaixaBank promoverá y dará a conocer estos Principios entre sus grupos de interés.







Principios de Derechos Humanos de CaixaBank[1]

Nuestra responsabilidad con los empleados

CaixaBank considera la relación con sus empleados como una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos.

CaixaBank vincula sus políticas de selección, gestión, promoción, remuneración y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia sin consideración a su género, identidad de género, etnia, color, nacionalidad, credo, religión, opinión política, filiación, edad, orientación sexual, estado, discapacidad y demás situaciones protegidas por el derecho.

Nuestra responsabilidad con los clientes

CaixaBank exige de sus empleados el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales. De la misma manera, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos.

Son claves en este ámbito, entre otros aspectos: el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros de forma consistente con las aspiraciones de CaixaBank en materia de derechos humanos, la integración de riesgos sociales y ambientales en la toma de decisiones, promover la inclusión financiera y evitar la financiación o inversión en aquellas compañías y/o proyectos relacionados con infracciones graves de derechos humanos, así como respetar la confidencialidad, derecho a la intimidad y privacidad de los datos de los clientes y de la plantilla.

Nuestra responsabilidad con los proveedores

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

Para ello, CaixaBank fomenta e incluye en sus prácticas: el conocimiento y respeto por parte de sus proveedores del Código de conducta para proveedores y los Principios de Compras, el conocimiento y respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la realización de controles adicionales, cuando se considere conveniente, de aquellos proveedores que son considerados internamente como de riesgo potencial medio-alto y la adopción de las acciones correctivas necesarias que palíen el incumplimiento de sus estándares.

Nuestra responsabilidad con la comunidad

CaixaBank tiene el compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades donde opera, cumpliendo las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos dondequiera que opere.

Asimismo, CaixaBank impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos, así como de iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a estos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

12 16

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_DDHH_2019_ES.pdf

>> ELEMENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA DISTRIBUIDOS EN CUATRO BLOQUES Y PRINCIPALES INDICADORES A CIERRE DE 2021

Gestión de compras

882
Proveedores homologados o rehomologados en el año
688 EN 2020

7,3 MM€
Volumen de compras adjudicado a Centros Especiales de Empleo
5,4 EN 2020

Financiación e inversión

>> ADECUACIÓN DE LA DEUDA HIPOTECARIA

13.235
Viviendas programa de alquiler social
14.455 EN 2020

>> FINANCIACIÓN DE PROYECTOS CORPORATIVOS

10.832 MM€
Préstamos concedidos referenciados a variables de Sostenibilidad
2.997 MM€ EN 2020

Gestión de recursos humanos

>> IGUALDAD DE TRATO

41,3%
Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[1]
41,6% EN 2020

40,0%
Mujeres en el Consejo de Administración
42,9% EN 2020

>> CONDICIONES LABORALES JUSTAS

3.059
Empleados acogidos a permisos retribuidos[2]
2.344 EN 2020

>> LIBERTAD EN EL ENTORNO LABORAL

74%
Participación en el Estudio de Compromiso
70% EN 2020

>> ENTORNO Y LUGAR DE TRABAJO (ACCESIBILIDAD, SEGURIDAD Y SALUD)

0,90
Índice de frecuencia de accidentes (Índice Accentabilidad)
1,04 EN 2020

3,5%
Índice de absentismo gestionable
3,4% EN 2020

Comercialización

>> ACCESIBILIDAD DE LOS CLIENTES

99% / 63%
Poblaciones >5.000 habitantes con presencia (España y Portugal, respectivamente)
98,8% / 64% EN 2020

>> COMERCIALIZACIÓN (DISEÑO DE PRODUCTOS, MARKETING Y PUBLICIDAD, VENTA)

32.088
Profesionales certificados en MiFiD II
18.710 EN 2020

>> SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS (PRIVACIDAD DEL CLIENTE)

99%
Profesionales que han realizado el curso de seguridad
98% EN 2020





[1] A partir de subdirección de Oficinas A y B. CaixaBank, S.A perímetro pre-fusión.

[2] CaixaBank, S.A.

[1]

Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

El Código Ético de CaixaBank, recoge los siguientes **principios de actuación**:

Cumplimiento de las leyes y normativa vigente

El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integran CaixaBank.

Respeto

Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank. Respetamos el medioambiente.

Integridad

Siendo íntegros generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

Transparencia

Somos transparentes, publicando en nuestra página web corporativa nuestras principales políticas y la información relevante de nuestra actividad.

Excelencia y profesionalidad

Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

Confidencialidad

Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

Responsabilidad social

Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.

[2]

Política Corporativa de Anticorrupción

CaixaBank a través de la Política Corporativa de Anticorrupción que complementa al Código Ético y Principios de Actuación, parte integrante del Modelo de Prevención Penal de Grupo CaixaBank, pone de manifiesto el pleno **rechazo a cualquier conducta que de manera directa o indirecta pueda estar relacionada con la corrupción**, trabaja bajo el principio básico del cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, y basa su actuación en los más altos estándares responsables. Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CaixaBank se compromete a cumplir con los 10 principios que establece, entre ellos, el trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno (Principio nº 10).

La Política se constituye como una **herramienta esencial** para impedir que tanto la Entidad, las sociedades del Grupo, así como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank recogidos en su Código Ético.

Asimismo, la Política expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

La Política establece los estándares de conducta a seguir en relación con:

Aceptación y concesión de regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado. Cumplida la premisa anterior, no se pueden aceptar regalos con un valor de mercado superior a 150 euros. En todo caso deben ser voluntarios y recibirse en el puesto de trabajo. Se prohíbe la concesión de regalos a funcionarios públicos y autoridades.

Gastos de viaje y hospitalidad

Deberán ser razonables y estar relacionados con la actividad de la Entidad, siempre a cargo de CaixaBank y se abonarán directamente al prestador del servicio.

Relaciones con instituciones políticas y oficiales

Se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones o entidades vinculadas. No se podrán efectuar condonaciones totales o parciales de deuda a los partidos políticos. CaixaBank no contratará servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades, sino que, generalmente, compartirá sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria. Adicionalmente, se incluyen estándares de actuación en los ámbitos de: (i) Patrocinios, (ii) Donaciones y (iii) Proveedores.

12 16

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_Etico_y_Principios_de_Actuacion_ene2019.pdf

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Politica_Anticorrupcion_ene2019.pdf

A continuación se muestra un detalle de las principales políticas en materia de **ética e integridad** aprobadas por el Consejo de Administración:

Política	Objetivo	Última actualización	Pública en la web corporativa de CaixaBank
Código Ético y Principios de Actuación	Manifiesto sobre los valores y principios éticos que inspiran la actuación y deben regir la actividad de CaixaBank.	Marzo 2021	✓
Principios de Derechos Humanos	Estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Enero 2022	✓
Política Anticorrupción	Impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.	Septiembre 2021	✓[1]
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Abril 2020	✓[1]
Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBCFT) y de gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde el Grupo CaixaBank tiene presencia y opera.	Septiembre 2021	✓[1]
Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Regula las condiciones en las que se podrá considerar mantener relaciones comerciales con empresas de dicho sector, y establece restricciones y criterios de exclusión.	Diciembre 2019	✓[1]
Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo al Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	Noviembre 2021	✓
Política General Corporativa de Conflictos de Interés	Permite prevenir y gestionar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en los diversos ámbitos y escenarios.	Enero 2020	✓[1]
Principios de actuación en materia de Privacidad y Derechos de los clientes de CaixaBank	Recoge el derecho fundamental a la protección de datos y privacidad.	Enero 2020	✓[1]
Política Corporativa de Cumplimiento Normativo	Establece y desarrolla la naturaleza de Cumplimiento Normativo como la encargada de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respecto a la ley y verificar la eficacia de los controles asociados.	Julio 2021	✓[1]

CaixaBank está firmemente comprometido con la **prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**, se considera fundamental establecer las medidas necesarias y revisarlas periódicamente para prevenir y evitar en todo lo posible que los productos y servicios de CaixaBank puedan ser utilizados para la práctica de conductas ilícitas. En este sentido es clave colaborar activamente con los reguladores y las fuerzas de seguridad y comunicar todas las actividades sospechosas que se detecten.Para ello, CaixaBank dispone de un modelo de gestión del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo que aplica en el ejercicio de sus actividades, negocios y relaciones, tanto nacional como internacionalmente para prevenir este riesgo al que se encuentra sujeto. Tal y como establece la regulación española, la gestión del riesgo de Prevención del Blanqueo de Capitales está sometido a una revisión anual por un experto externo independiente. En la revisión realizada en 2021 no se han identificado deficiencias significativas.

El respeto al derecho fundamental a la protección de datos y privacidad se recoge en nuestro código ético, siendo el pilar sobre el que se basa uno de nuestros valores corporativos, la confianza. En este sentido, se dispone de unos **Principios de actuación en materia de Privacidad y Derechos de los clientes de CaixaBank**, así como de las normativas internas que desarrollan la confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal. Con el objetivo de garantizar una evaluación de forma recurrente de los riesgos en el ámbito de gestión y tratamiento de datos personales, se dispone de un **Comité de Privacidad y un Comité PIA** (*Privacy Impact Assessment*), encargado del análisis y aprobación de cualquier nuevo tratamiento y del seguimiento de la implantación de las medidas acordadas.

[1] Son Públicos unos principios, extracto de la Política.

Compliance – Un modelo maduro y reconocido

Certificación ISO 37301 - Sistemas de gestión de Compliance

En julio 2021 CaixaBank ha obtenido la Certificación ISO 37301 - Sistemas de gestión de Compliance, estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía de los sistemas de gestión de compliance y prácticas recomendadas.

El proceso de certificación se efectuó de forma satisfactoria por parte de AENOR, concluyendo que el Sistema de Gestión de Compliance de CaixaBank cumple con los requisitos de la Norma ISO 37301 y con el resto de los criterios de auditoría.

Certificación ISO 37001 - Sistemas de gestión antisoborno

En febrero 2021 CaixaBank ha obtenido la Certificación ISO 37001 – Sistemas de gestión antisoborno, se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.

La auditoría se ha llevado a cabo por parte de AENOR, verificando la correcta implantación de los sistemas de gestión de CaixaBank respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia.

Certificación UNE 19601 - Sistema de Gestión de Compliance Penal

La norma UNE 19601 es el estándar nacional de Compliance Penal, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos.

En 2020 CaixaBank obtuvo esta certificación, fruto de su compromiso, de acuerdo con las mejores prácticas, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevención de delitos en el seno de la organización.

Esta certificación tiene una validez de 3 años pero deben realizarse durante el período auditorías de seguimiento anuales.

Entre enero y febrero 2021 se ha llevado a cabo la auditoría de seguimiento de la certificación UNE 19601 por parte de AENOR. La revisión se efectuó de forma satisfactoria, concluyendo que el Sistema de Gestión de Compliance Penal de CaixaBank cumple con los requisitos de la Norma y con el resto de los criterios de auditoría.



CaixaBank cuenta con un sistema de gestión de compliance eficazmente implantado y con un elevado grado de madurez

Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas

Un elemento clave para llevar a cabo el correcto desarrollo e implantación de los códigos y políticas es fomentar y desarrollar una cultura efectiva de conducta en toda la Entidad. Para potenciar y garantizar el refuerzo de la cultura, se mantiene una estrategia de comunicación y sensibilización a toda la organización. Las principales palancas que se utilizan en esta estrategia son:

La formación

En 2021 todos[1] los empleados de CaixaBank, S.A. tienen vinculada la percepción de la retribución variable a la realización y superación de cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta. En 2021 este criterio se ha extendido al resto del Grupo.

33.974
EMPLEADOS CON BONUS VINCULADO A LA FORMACIÓN
34.605 EN 2020

La comunicación

Durante 2021 se han realizado, de forma complementaria a los cursos de formación, sesiones específicas de sensibilización a la red de oficinas y áreas especializadas, así como publicaciones de noticias, faq's y circulares en la intranet (*PeopleNow*).

361
ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN
260 EN 2020

Y la vinculación de la retribución variable de los empleados al conjunto de aspectos relacionados con los riesgos de conducta

Los retos corporativos incorporan el cumplimiento de un indicador que recoge variables relacionadas con conducta (diligencia debida de clientes y la correcta formalización en la comercialización de productos y servicios y operaciones) que penaliza la retribución variable de los empleados en caso de no alcanzarse los objetivos definidos.

>> PRINCIPALES CURSOS DE FORMACIÓN REALIZADOS POR EMPLEADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES

	Formación en 2021	
	Vinculada a remuneración	Total empleados Grupo CaixaBank que han superado la formación[2]
Prevención Riegos Penales en CaixaBank	✓	29.049 empleados
Comercialización de Productos de Seguros y Productos de Previsión Social	✓	27.296 empleados
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo	✓	32.515 empleados
ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)	✓	27.854 empleados



[1] A excepción de los empleados incorporados durante 2021 tras la fusión con Bankia, donde la formación ha sido de obligatoria realización y superación, pero no se ha vinculado a la retribución variable. Adicionalmente, estos empleados han realizado 5 formaciones regulatorias más de este ámbito, realizadas en CaixaBank S.A. con anterioridad.

[2] Formación realizada en CaixaBank, S.A, que se ha hecho extensiva a otras compañías del Grupo según priorización en base al riesgo de las distintas sociedades.

Canal de **Consultas y Denuncias**

El Canal de Consultas y Denuncias es un medio de comunicación que Grupo CaixaBank pone a disposición de todos aquellos colectivos definidos en CaixaBank y en cada una de las sociedades del Grupo con acceso a este Canal. Para CaixaBank los colectivos con acceso son los siguientes: Consejeros, empleados, personal de ETT, agentes y proveedores.

A través de este medio se pueden enviar comunicaciones de actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del mismo Código Ético, la Política Corporativa de Anticorrupción, la Política Corporativa de Compliance Penal, la Política Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores, el Código de Conducta de Proveedores, el Código de Conducta Telemático o de cualquiera otra política y norma interna de CaixaBank. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se tramitarán por los canales de atención a éstos que tiene establecidos CaixaBank.

Las comunicaciones pueden ser de dos tipos:

- **Consultas:** entendidas como peticiones de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de los textos antes mencionados.
- **Denuncias:** entendidas como comunicaciones de posibles irregularidades que puedan suponer infracciones.

Las **principales características** del Canal son las que siguen:

- **Entorno:** implantación de una plataforma que permite acceder al Canal de Consultas y Denuncias las 24 horas del día, 365 días al año, a través de las siguientes vías de acceso: Internet, Intranet Corporativa o plataformas análogas.
- **Posibilidad de denunciar de manera anónima:** las denuncias pueden formularse tanto de forma nominativa como anónima, no así las consultas que solo pueden ser nominativas.
- **Externalización parcial de las denuncias:** una parte del proceso de gestión en las denuncias se realiza por expertos externos para reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal. Concretamente, está externalizada la recepción y el preanálisis de admisibilidad.

Tanto las consultas como las denuncias se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, con aplicación estricta de garantías de confidencialidad, reserva de identidad y prohibición de represalias. En los casos en los que empleados del Grupo, durante la prestación de servicios, incurran en conductas que se pudieran tildar de fraude/corrupción, la conducta se considera falta muy grave de conformidad al convenio colectivo vigente, lo que implica la aplicación de las sanciones previstas en el mencionado convenio para este tipo de faltas.

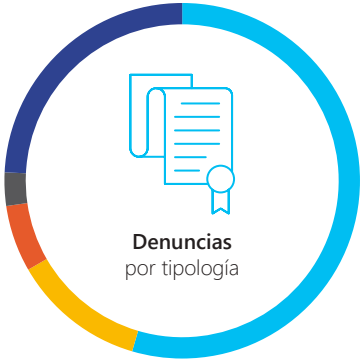
El Canal de Consultas y Denuncias se constituye como una **herramienta esencial en la prevención y corrección de incumplimientos normativos**. El Canal corporativo de Grupo CaixaBank está alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales



>> DETALLES CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS EN 2021

33
DENUNCIAS
38 EN 2020

417
CONSULTAS
489 EN 2020





17	Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	10
4	Protección de datos/ confidencialidad de la información	12
3	Conflictos de interés	117
1	Incumplimiento de la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación al Terrorismo	19
0	Incumplimiento del Reglamento Interno de Conducta (RIC)	207
0	Política Anticorrupción	15
0	Información privilegiada	14
0	Prevención de delitos	2
8	Otros	21

De las 33 **denuncias recibidas** en 2021, 21 son denuncias de CaixaBank y las 12 restantes corresponden a las sociedades del Grupo incorporadas al canal corporativo.

De las 33 denuncias recibidas en 2021, 20 han sido admitidas a trámite (60,6%), 12 inadmitidas (36,4%) y la denuncia restante se encontraba pre-admitida por el experto externo a fecha del presente informe.

Si bien es cierto que se ha producido un descenso en el número de denuncias, 33 en 2021 respecto a las 38 de 2020, ha habido una mejora en la interposición de las mismas al haber sido inadmitidas 12 frente a las 18 de 2020. Es decir, el porcentaje de inadmisión se ha visto reducido del 47% en 2020 al 36% en 2021, lo que se traduce en un mayor conocimiento de los criterios de admisión por parte de los colectivos con acceso al Canal. En este sentido, deben considerarse las acciones para dar mayor difusión de la existencia y funcionamiento del Canal de Consultas y Denuncias a través de acciones formativas, lanzamiento de noticias y comunicados periódicos realizados a lo largo del ejercicio.

Las razones del descenso del número de denuncias pueden ser varias, pudiendo destacar la situación actual derivada de la pandemia por Covid-19 y, sobre todo, del proceso de integración con Bankia.

Del total de denuncias recibidas en 2021, 3 siguen en proceso de gestión (9,1%).

En relación con las denuncias admitidas cuya gestión está finalizada (18 casos en total), en 7 casos (39%) no se ha detectado incumplimiento y, de los 11 casos (61%) con incumplimiento en 9 se han aplicado medidas disciplinarias. De los 2 casos restantes: 1 está pendiente el análisis y posible aplicación de la medida disciplinaria (competencia del Comité de Incidencias de CaixaBank) y por último, en 1 caso no se pudo aplicar la medida disciplinaria porque, antes de ello, se produjo el cese de la relación laboral del empleado.

También cabe mencionar que, del total de denuncias de 2021, 2 fueron presentadas en el Canal de Denuncias de la antigua Bankia pero fueron resueltas por Cumplimiento Normativo de CaixaBank con posterioridad a la fusión de ambas entidades.

Por último, en cuanto a la distribución por zona geográfica, destacan las recibidas en Cataluña (11 casos que suponen un 33%), Portugal (9 casos que suponen un 27%), Canarias (4 casos que suponen un 12%) y Andalucía (3 casos que suponen un 9%).

En relación con las **417 consultas recibidas**, en primer lugar, cabe indicar que 274 corresponden a CaixaBank y 143 al resto de sociedades del Grupo con acceso al Canal.

Igual que sucede con las denuncias, se ha producido un descenso del número de consultas recibidas (417 en 2021 respecto las 489 en 2020) y las razones de ello pueden ser las mismas indicadas anteriormente. De la misma manera, se ha producido un descenso en el número de consultas inadmitidas, pasando de un 12% en 2020 (58 de 489) a un 9% en 2021 (37 de 417), incidiendo de nuevo en la mejora de la calidad en su presentación.

Por los plazos de gestión previstos en la normativa interna, todas las consultas han sido resueltas y finalizadas a fecha del presente informe. A nivel de tipologías, destacan las relativas a Reglamento Interno de Conducta (207 casos que suponen un 49,6%) y Conflictos de Interés (117 casos que suponen un 28%).

Finalmente, en relación con la zona geográfica, destacan las recibidas en Madrid (135 casos que suponen un 32,3%), Portugal (123 casos que suponen un 29,5%) y Catalunya (100 casos que suponen un 24%).

CaixaBank pone a disposición de sus empleados un **canal de denuncias específico para casos de acoso**, accesible a través de la intranet corporativa. Durante el año 2021, se han recibido 7 denuncias formales referidas a posibles comportamientos de acoso laboral y sexual. Se determina por parte de los gestores externos que hay 2 casos con posibles indicios de acoso que finalmente se resuelven con existencia de 1 caso de acoso. En 2020 se recibieron 3 denuncias formales, determinándose que existió 1 caso de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las 7 denuncias formales, con el siguiente resultado: 2 resoluciones de existencia de posibles indicios de acoso; y 5 resoluciones de no existencia de acoso.

En el ámbito de la intranet corporativa, durante el año 2021 y dentro del espacio *Wengage Diversity*, se destaca el apartado de Prevención del Acoso.

Así mismo, se han realizado acciones de formación de difusión del protocolo de prevención de acosos. En el curso de formación del Código Ético, se ha destacado el canal específico del Protocolo de Acoso.

Gestión de los **conflictos de interés**

El Grupo CaixaBank tiene disponible un canal de comunicación, en la intranet corporativa, para que todos los empleados puedan comunicar o plantear situaciones que puedan suponer un conflicto de interés y obtener las pautas de actuación necesarias, a través de medidas mitigadoras.

Los empleados tienen a su disposición un Catálogo de Conflictos en el que se identifican las situaciones y actividades más comunes que pueden suponer un conflicto de interés, con las medidas de mitigación propuestas para cada una de ellas.

Durante el 2021, se ha implementado el **modelo de gestión de conflictos de interés** en las principales filiales del Grupo



Comercialización y comunicación responsables

Diseño de producto

El adecuado diseño de productos y servicios financieros, que incluye instrumentos financieros y productos y servicios bancarios y de seguros, así como su correcta comercialización son una prioridad. La aplicación de las normativas que regulan los diferentes productos y servicios: (i) instrumentos financieros (Markets in Financial Instruments Directive -MiFID); (ii) productos y servicios bancarios (Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos de banca minorista); y (iii) productos de seguro (Directiva de Distribución de Seguros-IDD), aseguran que CaixaBank cuenta con los procesos adecuados de conocimiento de los clientes y de comunicación clara y veraz sobre los riesgos de sus inversiones.

La **Política de Gobierno de Producto**, aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank, y actualizada en julio de 2020, tiene como objetivo establecer los principios para la aprobación del diseño y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto, sobre la base de las siguientes premisas:

- Atender las necesidades de los clientes o potenciales clientes de una manera ágil.
- Robustecer la protección de los clientes.
- Minimizar los riesgos legales y reputacionales derivados del diseño y comercialización incorrectos de productos y servicios.
- Asegurar una participación plural de todas las áreas relevantes en el procedimiento de aprobación y seguimiento de los productos y servicios, así como la involucración de la Alta Dirección en la definición y supervisión de la Política.

La política es de aplicación a todas las sociedades controladas del Grupo y que actúan como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.

El **Comité de Producto de CaixaBank, S.A.** está integrado por funciones de control, soporte y negocio de forma tal que se asegura la suficiencia de conocimientos especializados para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados y la normativa de transparencia y protección al cliente.

En 2021 todos los productos procedentes de Bankia que se han mantenido en el catálogo de CaixaBank han sido analizados por el Comité de Producto.

41
SESIONES CELEBRADAS COMITÉ DE PRODUCTO[1]
52 EN 2020

224
PRODUCTOS / SERVICIOS ANALIZADOS
247 EN 2020

6
PRODUCTOS / SERVICIOS DENEGADOS EN PRIMERA INSTANCIA
4 EN 2020

Adicionalmente, los Comités de Producto de BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg y CaixaBank Payments&Consumer han analizado 124, 27 y 19 productos, respectivamente.



[1] 23 sesiones ordinarias y 18 acuerdos por escrito sin sesión.

Comercialización **transparente y responsable**

La **Política de Comunicación Comercial de CaixaBank,** actualizada en octubre de 2020, recoge una descripción detallada de los mecanismo y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank.

La actividad publicitaria tiene un gran impacto en las expectativas de la clientela y en el consiguiente proceso de toma de decisiones, por ello la actividad publicitaria realizada por el Grupo deberá respetar en todo momento los siguientes principios:

- **Licitud:** respetando las condiciones de licitud establecidas en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, general de publicidad, la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal y demás normas de general aplicación a la actividad publicitaria de productos y servicios.
- **Claridad:** facilitando su comprensión por el público objetivo al que vaya dirigida, sin que genere dudas o confusiones.
- **Equilibrio:** configurando el mensaje publicitario en atención a la complejidad del producto o servicio y medio utilizado.
- **Objetividad e imparcialidad:** respondiendo a criterios objetivos sin contener valoraciones subjetivas.
- **Transparencia:** no induciendo a engaño.

Así mismo, la actividad publicitaria deberá respetar en todo caso la dignidad de las personas, los derechos de imagen y propiedad intelectual de terceros y la imagen corporativa de cada una de las sociedades del Grupo.

La Entidad se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol,** la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.



>> SOLICITUD DE REVISIÓN DE ANUNCIOS O PROYECTOS DE ANUNCIO A AUTOCONTROL

6.611
4.764 EN 2020

4.060
POSITIVOS:
NO SE APRECIAN INCONVENIENTES EN EL CONTENIDO
2.602 EN 2020

2.540
CON MODIFICACIONES:
SE HA RECOMENDADO INTRODUCIR CAMBIOS EN EL ANUNCIO
2.161 EN 2020

11
NEGATIVOS:
SE HA DESACONSEJADO LA DIFUSIÓN DEL ANUNCIO
1 EN 2020

>> PROFESIONALES CERTIFICADOS

El conocimiento sobre los productos y servicios por parte de empleados es clave en garantizar que la información que se transmite a los clientes es clara y completa. La formación y sensibilización contribuyen a garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por parte de los empleados.

32.088
PROFESIONALES CERTIFICADOS EN MIFID II
18.710 EN 2020

30.664
EMPLEADOS CERTIFICADOS EN LEY CRÉDITO INMOBILIARIO
18.066 EN 2020

33.259
EMPLEADOS CERTIFICADOS EN INSURANCE DISTRIBUTION DIRECTIVE (IDD)
21.475 EN 2020

>> PRINCIPIOS DE PRÉSTAMO RESPONSABLE

En este punto y dada la naturaleza de la actividad de CaixaBank, adquieren especial importancia los principios generales aplicables en la concesión de préstamo responsable recogidos en el **Anejo 6 de la Circular 5/2012 del Banco de España, de 27 de junio, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.** Especialmente, al objeto de adecuar los productos y servicios a las necesidades del cliente. En esta línea, la normativa interna con reflejo en la propia **Política Corporativa de Riesgos de Crédito** (recientemente actualizada, en noviembre de 2021) recoge de manera expresa el seguimiento de los principios de préstamo responsable en la concesión y seguimiento de todo tipo de financiación.

Adicionalmente, la Entidad dispone de planes de incentivos que incorporan baremos de calidad y buenas prácticas, procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos, archivos digitales que garantizan el mantenimiento y actualización de la documentación económica justificativa del análisis y estudio de las operaciones, indicadores de seguimiento y comunicaciones internas que favorecen el cumplimiento de los principios de préstamo responsable en la red comercial.

>> PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

Desde 2018 CaixaBank desarrolla el **Proyecto de contratos transparentes,** enfocado a garantizar los objetivos de comercialización y comunicación transparentes y responsables. El proyecto se centra en simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. Desde el inicio del proyecto se han revisado 15 contratos de los principales productos y servicios, así como la documentación precontractual correspondiente: Cuenta Corriente, CaixaBank Now, Préstamo Hipotecario y Consumo, MyBox Hogar, MyBox Vida, entre otros.



OBJETIVOS PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

TRANSPARENCIA
MEJORAR LA TRANSPARENCIA EN LA FIRMA DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES POR CLIENTES

CLARIDAD
TRAVÉS DE UN LENGUAJE CLARO Y COMPRENSIBLE

CONFIANZA
QUE MEJORE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SU CONFIANZA EN EL MOMENTO DE LA FIRMAS

SEGURIDAD
Y LA SEGURIDAD JURÍDICA DEL CLIENTE Y DE LA ENTIDAD



Transparencia fiscal

El compromiso social que caracteriza la actividad de CaixaBank se plasma en una **gestión fiscalmente responsable** que contribuye al sostenimiento de las finanzas públicas, las cuales posibilitan las infraestructuras y los servicios públicos imprescindibles para el progreso y el desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de CaixaBank está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la Entidad y el **perfil de riesgo fiscal bajo** en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El perfil de riesgo fiscal bajo se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.

CaixaBank define el riesgo fiscal como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

El Grupo CaixaBank tiene plenamente integrado Banco BPI, de forma que la tradicional presencia de la actividad en España como jurisdicción de referencia se complementa con la actividad en Portugal como la segunda jurisdicción con mayor relevancia a todos los efectos, incluidos los impuestos propios pagados y los de terceros recaudados a favor de la Administración. Asimismo, no cabe menospreciar la creciente actividad y consiguiente generación de impuestos que suponen las sucursales.

CaixaBank gestiona diligentemente, en todas las jurisdicciones en las que opera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de su actividad económica. El cumplimiento tributario refiere principalmente a:

i. Pago de los tributos propios que genera directamente su actividad empresarial,

ii. Recaudación de tributos de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank,

iii. Contribución a la recaudación de los tributos de terceros y su ingreso en las arcas públicas en su condición de entidad colaboradora,

iv. Respuesta a los requerimientos de información y colaboración tributaria con la Administración.

Estrategia Fiscal de CaixaBank [2]

Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal de CaixaBank[1]

[1] Revisada periódicamente. Última actualización enero de 2020.

[2] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html



>> CÓDIGOS VOLUNTARIOS DE BUENAS PRÁCTICAS TRIBUTARIAS

CaixaBank es miembro voluntario y colabora activamente en el Foro de Grandes Empresas. En el Foro están la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) y los principales grandes contribuyentes con el propósito de extender y ahondar en el modelo de relación cooperativa a través de un espacio en el que puedan analizarse conjunta y sectorialmente las principales cuestiones tributarias.

CaixaBank está voluntariamente adherida a:

Código de Buenas Prácticas Tributarias en España

- Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
  - El incremento de la seguridad jurídica.
  - La cooperación recíproca basada en la buena fe.
  - La confianza legítima.
  - La aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de los órganos de gobierno.

Código de Prácticas Tributaria para Bancos del Reino Unido

- A través de su sucursal en Londres.
- Impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido su compromiso es el de mantener buenos estándares de gobernanza y comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

>> INTERPRETACIÓN DE LAS NORMAS FISCALES

El pago de impuestos deriva del cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por las normas fiscales.

- CaixaBank toma en consideración:
  - La voluntad del legislador.
  - La razonabilidad económica subyacente, en consonancia con los principios fiscales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) materializados en el proyecto BEPS (*Base Erosion* and *Profit Shifting*).
- La interpretación de las normas fiscales es adicionalmente contrastada con asesores fiscales de reconocido prestigio en la materia cuando la complejidad o transcendencia de las cuestiones lo requiere e inclusive solicitando clarificación a las autoridades fiscales cuando se considera preciso.
- Las decisiones fiscales que resultan de estas interpretaciones son objeto de posterior revisión por los auditores externos de CaixaBank. Con el propósito de salvaguardar la independencia de la auditoría de CaixaBank, la Entidad no contrata como asesores fiscales a los profesionales que auditan sus cuentas.
- Como corolario de la razonabilidad de la interpretación de las normas fiscales, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



Conclusión

La interpretación de las normas fiscales realizada por CaixaBank redunda en una gestión fiscal justa y razonable de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario aplicable

Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe

>> TRIBUTOS PROPIOS	>> TRIBUTOS DE TERCEROS	>> RECAUDACIÓN Y COOPERACIÓN
Pago de los tributos de CaixaBank, excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial, Contribuciones al Sector Bancario de Portugal)	**Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank**	**Contribución como entidad colaboradora en la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales**
Impuestos directos – Impuesto sobre sociedades – Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad – Impuestos sobre depósitos **Impuesto indirectos** – Cuotas de IVA no deducibles – Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD) – Contribuciones a la Seguridad Social (cuota patronal)	– Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos – Contribuciones de la Seguridad Social (cuota obrera) – IVA ingresado en la Agencia Tributaria	– A través de la red de oficinas y de cajeros y medios *on-line* – Coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal



CaixaBank tiene el compromiso de pagar impuestos allá donde opera y genera valor, por lo que un alto porcentaje de sus tributos pagados se ubica en España. Además también paga impuestos, en los países donde dispone de sucursales internacionales. En cuanto a las oficinas de representación básicamente se trata de impuestos relativos a los empleados contratados en dichos países

>> TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2020 Y 2021, SIGUIENDO EL CRITERIO DE FLUJOS DE CAJA

2020

2.654 MM€

POR GEOGRAFÍA

2.301 MM€ España

- **1.132 MM€** Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes
- **1.169 MM€** Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

328 MM€ Portugal

- **81 MM€** Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes
- **247 MM€** Tributos de terceros recaudados por BPI a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de BPI

25 MM€ Sucursales y filiales

- 5 MM€ Reino Unido
- 4 MM€ Francia
- 4 MM€ Alemania
- 3 MM€ Suiza
- 3 MM€ Polonia
- 3 MM€ Marruecos
- 3 MM€ Resto

POR TIPOLOGÍA

1.232 MM€[4] Tributos propios pagados

- **291 MM€** Tributos directos
- **479 MM€** Tributos indirectos
- **462 MM€** Seguridad Social a cargo de la empresa
- **170 MM€** Impuesto sobre beneficios
  - 150 España
  - 5 Portugal
  - 14 Otros[3]
- **62 MM€** Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
- **59 MM€** Otros[2]

1.422 MM€ Tributos recaudados de terceros

1.601 MM€
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS

43%
TIPO IMPOSITIVO TOTAL (TOTAL TAX RATE)[1]

2021

4.074 MM€[5]

POR GEOGRAFÍA

3.669 MM€ España

- **2.147 MM€** Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes
- **1.522 MM€** Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

377 MM€ Portugal

- **85 MM€** Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes
- **292 MM€** Tributos de terceros recaudados por BPI a favor de las distintas administraciones titularias derivados directamente de la actividad económica de BPI

28 MM€ Sucursales y filiales

- 3 MM€ Reino Unido
- 7 MM€ Francia
- 4,4 MM€ Alemania
- 2,5 MM€ Luxemburgo
- 2 MM€ Suiza
- 4,5 MM€ Polonia
- 4,2 MM€ Marruecos
- 2 MM€ Suiza

POR TIPOLOGÍA

2.254 MM€[4] Tributos propios pagados

- **895 MM€** Tributos directos
- **687 MM€** Tributos indirectos
- **672 MM€** Seguridad Social a cargo de la empresa
- **719 MM€** Impuesto sobre beneficios
  - 693 España
  - 10 Portugal
  - 16 Otros[3]
- **105 MM€** Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
- **71 MM€** Otros[2]

1.820 MM€ Tributos recaudados de terceros

5.315 MM€
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPUESTOS

30%
TIPO IMPOSITIVO TOTAL (TOTAL TAX RATE)[1]

[1] El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados - excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal)- sobre el beneficio antes de impuestos (2.254/(2.254+5.315))=30%.

[2] Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica (31 MM€) y el Impuesto sobre la propiedad (28 MM€).

[3] Otros: 2,4 MM€ Reino Unido, 6 MM€ Francia, 2,5 MM€ Polonia, 2 MM€ Alemania, 2 MM€ Marruecos, 0,5 MM€ Suiza y 0,5 MM€ Luxemburgo.

[4] No incluye Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal).

[5] Incluyen los impuestos pagados y recaudados en nombre de terceros de Bankia del 1er trimestre.

>> CAIXABANK COMO ENTIDAD COLABORADORA EN LA GESTIÓN DE TRIBUTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

CaixaBank realiza una importante función social como entidad colaboradora de las administraciones tributarias estatal, autonómica y local, así como de la Tesorería General de la Seguridad Social:

- Recauda tributos y cotizaciones sociales de terceros.
- Abona a estos terceros las devoluciones de tributos ordenadas por las administraciones.

También coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal. En 2021 se han destinado recursos y medios propios a la investigación del fraude.

>> IMPORTE DE LOS COBROS Y PAGOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS GESTIONADOS

87.968 MM€
COBROS
75.350 MM€ EN 2020

39.395 MM€
PAGOS
33.974 MM€ EN 2020

>> COLABORACIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN Y EL FRAUDE FISCAL

5.566
SOLICITUDES INDIVIDUALIZADAS DE INFORMACIÓN DE LAS AUTORIDADES ESPAÑOLAS ATENDIDAS
3.914 EN 2020

34.539
TRAMITADOS POR SOLICITUD DE LAS AUTORIDADES ESPAÑOLAS
11.123 EN 2020



>> OTRAS APORTACIONES

Además de los tributos mencionados, CaixaBank, realiza otras aportaciones propias de las entidades financieras a:

- Fondos supervisores de los sistemas bancarios ya sea tanto a nivel europeo como nacional.
- Fondos para el sostenimiento y funcionamiento del sistema bancario en general.
- Prestación Patrimonial DTA's monetizables.



	2021	2020
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos	396	244
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)[1]	22	16
Contribución al Fondo Único de Resolución	181	111
Prestación Patrimonial DTA's monetizables	149	58

[1] Incluye 3,6 MM€ de tasa de solidaridad, sistema de Seguridad Social.





>> DETALLES POR GEOGRAFÍA, EN MILLONES DE EUROS

	Ingresos ordinarios[1]		Resultado antes de impuestos		Impuesto de sociedades devengado		Impuesto de sociedades pagado	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
España	13.284	11.177	4.842	1.258	(44,8)	(169,0)	693,0	150,0
Portugal	1.070	886	372	270	(58,2)	(67,0)	10,0	6,0
Francia	28	18	22	15	4,2	6,0	6,0	3,0
Polonia	19	20	11	12	1,8	2,0	2,5	1,0
Reino Unido	30	30	23	23	3,2	4,0	2,4	6,0
Alemania	32	17	23	13	3,9	2,0	2,0	1,0
Marruecos	11	9	6	4	2,1	3,0	2,0	1,0
Suiza	8	7	4	2	(0,5)	0,3	0,5	2,0
Luxemburgo	17	8	12	4	0,3	0,1	0,5	-
Total	**14.499**	**12.172**	**5.315**	**1.601**	**(88)**	**(219)**	**719**	**170**

[1] Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo: 1. Ingresos por intereses 2. Ingresos por dividendos 3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación 4. Ingresos por comisiones 5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas 6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas 7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas 8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas 9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas 10. Otros ingresos de explotación 11. Ingresos de activos amparados por contratos de seguros y reaseguros.

Los importes informados siguiendo el criterio de caja del Impuesto sobre Sociedades (IS) no se corresponde con el gasto por dicho impuesto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Las causas de esta divergencia se pueden sintetizar, básicamente, en tres cuestiones:

- **Diferencia temporal:** el criterio de caja incluye los ingresos (devoluciones) por el Impuesto sobre Sociedades del grupo fiscal en España y las sociedades en Portugal, que se corresponden con el ingreso (devolución) por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio anterior y los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio en curso. El gasto por impuesto registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada se corresponde con el importe devengado en el ejercicio en curso.
- **Diferencia de perímetro:** el régimen de consolidación fiscal en España permite que tanto Fundación "la Caixa" como CriteriaCaixa formen parte del grupo fiscal mientras que no forman parte del grupo mercantil.
- **Créditos fiscales previos:** finalmente, hay que tener presente que la última crisis financiera sufrida a nivel global supuso pérdidas para las entidades financieras que posteriormente fueron absorbidas, generando, en consecuencia, créditos fiscales para las entidades absorbentes lo que supone una diferencia adicional entre el importe devengado y el ingreso realizado.

Posición de CaixaBank frente a paraísos fiscales y territorios no cooperantes en materia fiscal de la Unión Europea

Como norma general CaixaBank evita el desarrollo de su actividad en jurisdicciones que tengan la calificación de paraíso fiscal, así como el uso de estructuras fiscales que impliquen dichos territorios o bien territorios de baja o nula tributación que no respondan a una sustancia económica real. Se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión de los órganos de gobierno de CaixaBank cuando la entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como paraíso fiscal.

La posición de CaixaBank en relación con los paraísos fiscales responde a los principios de los siguientes documentos normativos del Grupo:

>> CÓDIGO ÉTICO

>> ESTRATEGIA FISCAL

>> POLÍTICA DE CONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO LEGAL
DENTRO DEL CUAL ESTÁ INCLUIDO EL RIESGO FISCAL

Actualmente, CaixaBank no participa directamente en sociedades establecidas en territorios considerados paraísos fiscales

Actividad del Grupo CaixaBank en Luxemburgo

Luxemburgo se ha convertido en una jurisdicción de referencia en el sector financiero por diversas circunstancias:

- La **eficiencia** alcanzada en materia financiera a raíz de su especialización en productos de inversión que le permite ofrecer atractivas rentabilidades.
- Su elevada **seguridad** jurídica fundamentada en la pronta implementación de la normativa y la estabilidad del ordenamiento jurídico.

El Grupo CaixaBank está presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales.

>> PRINCIPIOS DE LA ACTIVIDAD DEL GRUPO CAIXABANK EN LUXEMBURGO

- La actividad del Grupo en Luxemburgo, al igual que todas las que realiza, se desarrolla con total transparencia y sujeción al control inherente de una actividad regulada y supervisada por órganos sometidos a normativa europea e internacional común.
- CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.
- Los inversores en Luxemburgo son informados y conocidos por las autoridades fiscales para que cumplan con sus correspondientes obligaciones tributarias en un marco de total transparencia.





Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030

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



Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas con **17 objetivos y 169 metas** que incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades. Tras un proceso de negociación sobre los ODS que involucró a 193 estados miembros de la ONU, el 25 de septiembre de 2015, se aprobó, en reunión plenaria de alto nivel de la Asamblea General, una Agenda que lleva por título **"Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"** y que entró en vigor el 1 de enero de 2016.

La Entidad integra los 17 ODS en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos. De forma coherente con su compromiso con los Principios de Banca Responsable impulsados por UNEP FI, centra su perímetro de acción, con más intensidad, en 4 ODS prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la Entidad. Los 4 ODS prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

CaixaBank, conocedor del papel que juegan las instituciones financieras en el impulso de la movilización de capitales hacia una economía inclusiva y baja en carbono, **ha emitido dentro de su Marco de emisión de bonos ligados a los ODS (agosto de 2019) cuatro bonos sociales y cuatro bonos verdes.** A través de estas emisiones, CaixaBank canaliza fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.

[1]

Prioritarios ODS interrelacionados



CaixaBank es **Socio de la Red Española del Pacto Mundial** de Naciones Unidas desde 2012

[2] **Ver más información en la Publicación de Sostenibilidad, impacto socioeconómico y contribución a los ODS**

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-e-inversores/inversores-renta-fija/bonos-ligados-ods.html

[2] https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html

1 FIN DE LA POBREZA

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Bonos Sociales
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Capilaridad
- Proyectos de Acción Social y Alianzas Solidarias
- AgroBank
- Política Activa de Viviendas
- Gama SI, Soluciones de impacto (fondos de inversión y plan de pensiones)
- Adhesión al *Commitment to Financial Health and Inclusion* de UNEPFI

2 HAMBRE CERO
- Microcréditos familiar
- Eco-préstamos sector agrario
- Acción Social con la Fundación "la Caixa"
- Ningún hogar sin alimentos

3 SALUD Y BIENESTAR
- Préstamos salud y bienestar
- Programa Somos Saludable (equipo CaixaBank)
- Escuela de Rendimiento Sostenible
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- Plan de Cultura Financiera
- Programa Aula para accionistas
- Cátedras[1]
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escuela de Sostenibilidad para empleados
- CaixaBank Dualiza por la Formación Dual

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Acción social con la Fundación "la Caixa"
- Política activa de vivienda y programa Impulsa
- Plan de Cultura Financiera

[1] Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE, Cátedra AgroBank - "Calidad e innovación en el sector agroalimentario"

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Financiación a empresas y autónomos
- Microcréditos negocios
- Inversión en I+D
- Creación de empleo
- Bonos Sociales

5 IGUALDAD DE GÉNERO
- Plan de Igualdad
- Programa *Wengage* de diversidad
- Adhesión a los *Women Empowerment* Principles de las Naciones Unidas
- Premios Mujer Empresaria CaixaBank y BPI y premios WONNOW (mujeres en STEM, con Microsoft)
- Soporte a las principales asociaciones de mujeres[1]
- Adhesión a Alianza STEAM "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y FP

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
- Soporte a *Start-ups* (DayOne)[2]
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a UNWTO[3]
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

[1] Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con.
[2] Red especializada y servicios para *start-ups* y *scale-ups*.
[3] *United Nations World Tourism Organisation*.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Movilización de finanzas sostenibles
- Gama SI, Soluciones de Impacto (productos de inversión y seguros)
- Políticas de ética e integridad
- Debida diligencia en Derechos Humanos
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI
- *Reporting* verificado
- Certificación BCorp imagin

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
- AgroBank
- Marco de emisión de bonos ODS

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Financiación energías renovables
- Adhesión RE100
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable
- Bonos verdes
- Adhesión a la European Clean Hydrogen Alliance

13 ACCIÓN POR EL CLIMA
- Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Firmantes de Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación 100% emisiones CO_2 operativas
- Financiación energías renovables
- Adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF)
- Adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) de VidaCaixa
- Adhesión Alianza Europea para el Hidrógeno Verde

14 VIDA SUBMARINA
- AgroBank

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
- Marco de emisión de bonos ODS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
- Políticas de ética e integridad y certificaciones externas en *Compliance*
- Debida diligencia y evaluación en DDHH
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Alianzas relacionadas directamente con los ODS

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

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

Gobierno **Corporativo**

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, porque incorpora claridad en la asignación de funciones y responsabilidades y, a la vez, propicia la correcta gestión de riesgos y la eficiencia del control interno lo que favorece la transparencia y limita la aparición de los posibles conflictos de interés. Todo ello promueve la excelencia de la gestión que resulta en mayor aportación de valor a la compañía y por ende a sus *stakeholders*.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocida por ello.

La información relativa al gobierno corporativo de la Sociedad viene complementada por el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros (IARC) que se elabora y somete a votación no vinculante en la Junta General de Accionistas.

Tras su aprobación por el Consejo de Administración y su publicación en la web de la CNMV, el IARC así como el presente IAGC están disponibles en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com).

La **Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank** se fundamenta en los valores corporativos de la Sociedad así como en las mejores prácticas de buen gobierno, particularmente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por la CNMV en 2015. Dicha política establece los principios de actuación que regirán el gobierno corporativo de la Sociedad y su texto fue revisado en diciembre de 2021.



Principios y prácticas de gobierno corporativo

01. Competencias y autoorganización eficiente del Consejo de Administración

02. Diversidad y equilibrio en la composición del Consejo de Administración

03. Profesionalidad para el adecuado cumplimiento de los deberes de los miembros del Consejo de Administración

04. Remuneración equilibrada y orientada a atraer y retener el perfil adecuado de los miembros del Consejo de Administración

05. Compromiso con una actuación ética y sostenible

06. Protección y fomento de los derechos de los accionistas

07. Cumplimiento de la normativa vigente como principio rector de todas las personas que integran CaixaBank

08. Prevención, identificación y adecuado tratamiento de los conflictos de interés, en particular respecto de las operaciones con partes vinculadas, teniendo en cuenta al respecto las relaciones intragrupo

09. Consecución del interés social bajo la asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno

10. Transperencia informativa abarcando tanto la actividad financiera como no financiera

Mejores prácticas de Buen Gobierno (G)

De las 64 Recomendaciones del Código de Buen Gobierno, exceptuando 1 por no ser aplicable, CaixaBank cumple íntegramente con 57, parcialmente con 5 y no cumple 1.
A continuación se presentan aquellas recomendaciones que se cumplen parcialmente y la que no se cumple, así como su justificación:

>> LAS RECOMENDACIONES QUE SE CUMPLEN PARCIALMENTE SON:

RECOMENDACIÓN 5

Dado que tanto la Junta General de Accionistas del 22 de mayo de 2020 como la del 14 de mayo de 2021 aprobaron sendos acuerdos que contemplan una delegación que permite al Consejo emitir obligaciones y otros instrumentos convertibles en acciones con exclusión del derecho de suscripción preferente sometiendo los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización a la limitación legal del 50% del capital y no del 20%. Todo lo anterior, sin perjuicio que desde el 3 mayo de 2021, la Ley 5/2021 recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital, así como en el caso de las entidades de crédito, como es el caso de CaixaBank, la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

RECOMENDACIÓN 10

Dado que el Reglamento de la Junta General de Accionistas de CaixaBank prevé un sistema de presunción de voto distinto en función de si los acuerdos están propuestos por el Consejo de Administración o por accionistas. Con ello se pretende evitar las dificultades de cómputo respecto de los accionistas que se ausenten antes de la votación y, asimismo, se resuelve el supuesto de que nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo, garantizándose en todo caso la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos.

RECOMENDACIÓN 27

Porque las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, en los casos de imposibilidad de asistir, pueden hacerse con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero. La libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas se considera por la Sociedad como una buena práctica de Gobierno Corporativo y en concreto la ausencia de las mismas facilitando la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

RECOMENDACIÓN 36

Porque respecto al ejercicio 2021, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

RECOMENDACIÓN 64

Los pagos por resolución o extinción de los contratos del Presidente y del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual de cada uno de ellos.

Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar.

En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito.

Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato.

La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo del tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.

Por ello, la entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.

>> NO SE CUMPLE

RECOMENDACIÓN 62

Porque las acciones entregadas a los consejeros ejecutivos como parte de su remuneración variable en formato bonus tienen un periodo de retención de un año, sin otros requisitos tras este periodo. Es importante mencionar que está previsto que el Consejo de Administración someta a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas una propuesta de modificación de su Política de Remuneración que contemple la ampliación del periodo de limitación para los consejeros ejecutivos de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo a 3 años, en los términos que se establecen en esta Recomendación.

Asimismo, se considera que **no es aplicable la Recomendación 2,** dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no cotizada.

Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2021

El 26 de marzo de 2021 se hizo efectiva la renuncia como miembros del Consejo de Administración de CaixaBank de: Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda, y la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez.

Por otro lado, en la misma fecha pasaron a formar parte del Consejo de Administración de CaixaBank: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Teresa Santero y Fernando María Ulrich, habiéndose verificado la idoneidad de todos ellos como consejeros por parte del supervisor bancario competente.

En fecha 30 de marzo de 2021, el Consejo de Administración acordó designar como Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración a José Ignacio Goirigolzarri.

La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021 celebrada el 14 de mayo aprobó las reelecciones de José Serna como consejero no ejecutivo dominical a propuesta de la FBLC, y de CriteriaCaixa y a Koro Usarraga como consejera no ejecutiva independiente.

Adicionalmente a los cambios en la composición de los miembros del Consejo, en marzo de 2021 se acordó la reorganización de la composición de las comisiones del Consejo:





Nombramiento	Cargo y comisión del consejo	Sustituye a
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente y vocal de la Comisión Ejecutiva	Jordi Gual
	Presidente de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Jordi Gual
Joaquín Ayuso	Vocal Comisión de Retribuciones	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
	Vocal de la Comisión de Riesgos	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
Francisco Javier Campo	Vocal Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
	Vocal Comisión de Auditoría y Control	Incorporación, se aumenta en dos el número de miembros de la Comisión
Eva Castillo	Vocal de la Comisión Ejecutiva	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
	Vocal de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Incorporación, se aumenta en uno el número de miembros de la Comisión
Teresa Santero	Vocal Comisión de Auditoría y Control	Incorporación, se aumenta en dos el número de miembros de la Comisión
José Serna	Vocal Comisión de Retribuciones	Alejandro García-Bragado
Fernando María Ulrich	Vocal Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	María Teresa Bassons
	Vocal de la Comisión de Riesgos	Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez

Avances de Gobierno Corporativo en el 2021

Aparte de lo mencionado anteriormente, como los cambios en la composición de Consejo a raíz de la fusión con Bankia que se han hecho efectivos con la inscripción de la fusión y la aceptación de los nuevos consejeros tras la verificación de idoneidad por el Banco Central Europeo, hay que mencionar que el Consejo había establecido para el ejercicio 2021 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones, todo ello a raíz de los resultados del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones del ejercicio anterior. En este sentido, y en relación con las oportunidades de mejora identificadas, durante el ejercicio 2021 se ha avanzado de forma evidente y sólida en esa dirección.

Se ha mejorado en los aspectos de eficiencia y calidad de funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones y, entre ellos, se podría destacar los temas de agenda, para los cuales se había propuesto mejorar la asignación de los tiempos para centrar el debate en las cuestiones estratégicas y de negocio así como, establecer el análisis de las principales filiales del grupo como asunto recurrente, dentro de lo posible. En esta línea se ha trabajado y se ha procurado, en la medida de lo posible, y siempre que las circunstancias lo han permitido en un año extraordinario marcado por la materialización de la fusión por absorción de Bankia por parte de CaixaBank, incrementar la información y la profundidad en el debate en los temas relacionados con filiales y con asuntos estratégicos.

En este sentido, se ha avanzado en establecer la planificación anual del Consejo, en el seguimiento de los acuerdos, mandatos y solicitudes tanto del Consejo como de las Comisiones así como de la programación anual en cada sesión. Asimismo, durante el año 2021 se ha continuado mejorando la funcionalidad de las herramientas informáticas al servicio del Consejo y de sus miembros y, en particular, se ha garantizado la conexión remota a las reuniones en las mejores condiciones. Quedando así y una vez más demostrada la eficacia de las mismas y de los servicios informáticos de la Sociedad al haber permitido al Consejo desarrollar sus actividades durante el ejercicio con normalidad en un contexto todavía excepcional, a raíz de la pandemia del Covid-19 que ha exigido garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo también por medios telemáticos con las adecuadas garantías y seguridad jurídica.

En lo que respecta a las Comisiones, sobre la cuestión de los planes anuales así como, en algunos casos, del *reporting* al Consejo, hay que mencionar como avances del ejercicio, lo siguiente: que la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad aprobó su planificación anual (que se ha ido adaptando cuando ha sido necesario, en especial para incrementar la atención dedicada a las cuestiones de sostenibilidad) y que respecto de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, se ha dado cuenta de sus reuniones en el Consejo de Administración.

Por otro lado, y respecto a las cuestiones societarias, en mayo de 2021 la Junta General de CaixaBank por un lado acordó la modificación de los Estatutos Sociales y de la correspondiente disposición adicional del Reglamento de la Junta General relativas a la celebración de juntas generales exclusivamente telemáticas. Asimismo, y en cuanto al funcionamiento del Consejo, en la misma Junta General se tomó conocimiento de cambios aprobados del Reglamento del Consejo, en diciembre de 2020 para incorporar las modificaciones del Código de Buen Gobierno de junio de 2020 (y algún aspecto en materia de información no financiera y diversidad), así como los de marzo de 2021 para incorporar un nuevo artículo relativo a la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital y también para no solo modificar la denominación de la Comisión de Nombramientos por "Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad" sino también para reforzar sus competencias en materia de sostenibilidad, lo que demuestra el compromiso de la Sociedad no solo con el buen gobierno sino con una perspectiva global de la sostenibilidad.

Por último y en aras a fortalecer y potenciar la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, se han realizado actividades de formación tanto en el ámbito del Consejo como de sus Comisiones que, a raíz de la nueva composición del Consejo tras la fusión, han sido remodeladas, habiendo en todas ellas un incremento de la presencia de consejeros independientes que va en línea con el compromiso de la Sociedad en avanzar en los estándares de buen gobierno corporativo.



Retos para el ejercicio 2022

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del órgano de administración que considera que el Consejo de Administración y sus Comisiones durante el ejercicio 2021 en términos de calidad y eficiencia en su funcionamiento tienen una valoración general muy positiva y con el foco en seguir progresando y convertir en oportunidades los retos de un entorno cada vez más complejo, el Consejo ha valorado y establecido para el ejercicio 2022 algunos objetivos de desarrollo.

En primer lugar en términos de funcionamiento, dados los evidentes avances logrados en los últimos años, se ha considerado importante mantener y consolidar el excelente estándar alcanzado no solo respecto a la anticipación y calidad de la información facilitada en el seno de los órganos de administración sino también a la dinámica de las reuniones, en cuanto a su duración y distribución de los tiempos pero sin perder de vista el nuevo plan estratégico y su seguimiento.

En relación con la cuestión de la composición de los órganos de gobierno, el sólido avance habido no solo por el incremento progresivo del número de consejeros independientes, sino también del número de comisiones especializadas, se ha considerado como una aportación de valor que debe ser mantenida y en algunos casos mejorada, si se diera el caso, en cuestiones de composición por su diversidad o en cuestiones organizativas, en relación con la previsión de calendario o en cuestiones de plan de actividades, para incorporar ciertos asuntos a ser tratados durante el ejercicio. Asimismo, y en línea con el reforzamiento en 2021 de los temas de sostenibilidad en sede de regulación corporativa, seguir avanzando en la formación del Consejo sobre todo en cuanto a los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) lo que viene a reforzar su sólida idoneidad colectiva en términos de conocimientos, competencia, experiencia y diversidad, así como la de sus integrantes de manera individual.

Y por último, también alineado con los avances de Gobierno Corporativo implementados por la Sociedad en los últimos años con el incremento de la presencia de consejeros independientes en el Consejo y también en sus Comisiones y dada la importancia de la figura del Consejero Independiente Coordinador, establecer una reunión recurrente entre éste y los consejeros no ejecutivos, que constituyen la amplia mayoría del Consejo, para tratar de los asuntos de gobierno corporativo, así como del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones. Sin olvidar, contar con la colaboración externa para la autoevaluación de los órganos de gobierno del ejercicio 2022.



Estructura de la propiedad

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

Al cierre del ejercicio, el capital social de CaixaBank es de 8.060.647.033 euros, representado por 8.060.647.033 acciones de 1 euros de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta. Las acciones en que se divide el capital social de la Sociedad están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo).

Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad. En fecha 26 de marzo de 2021 quedó inscrita en el Registro Mercantil de Valencia la escritura de fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, S.A., lo que supuso que para atender el canje de la fusión, CaixaBank amplió su capital social mediante la emisión de 2.079.209.002 nuevas acciones ordinarias de un euro de valor nominal cada una de ellas, de la misma y única clase y serie que las estaban ya en circulación, representadas mediante anotaciones en cuenta, para su entrega a los accionistas de Bankia. Dichas acciones comenzaron a negociarse en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia el día 29 de marzo de 2021, a la apertura del mercado.

Como consecuencia de la fusión, el capital social de CaixaBank quedó fijado en 8.060.647.033 acciones, de un euro de valor nominal cada una, de la misma y única clase y serie.

Respecto a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, por lo que se refiere a valores no participativos o no convertibles, CaixaBank en 2021, ha realizado una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes por importe de 200 millones de francos suizos (ISIN CH1112011593) que se ha admitido a cotización en el mercado suizo SIX.

Asimismo, debido a la fusión por absorción de Bankia, se han incorporado a CaixaBank aquellas emisiones cuyos valores están admitidos a cotización fuera de un mercado regulado de la UE, en concreto las siguientes:

- Emisión de participaciones preferentes realizada por importe de 500 millones de euros (ISIN XS1880365975): cotiza en el mercado no regulado de Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- Emisión de participaciones preferentes realizada por importe de 750 millones de euros (ISIN XS1645651909): cotiza en el mercado no regulado de Irlanda (Global Exchange Market o GEM).
- Emisión de obligaciones ordinarias realizada por importe de 7,9 millones de euros (ISIN XS0147547177): cotiza en el mercado no regulado de Luxemburgo.

Estructura accionarial

Tramos de acciones	Accionistas[1]	Acciones	% Capital Social
de 1 a 499	303.164	57.303.624	0,71
de 500 a 999	120.835	86.815.857	1,08
de 1.000 a 4.999	187.552	409.887.754	5,09
de 5.000 a 49.999	50.161	569.748.064	7,07
de 50.000 a 100.000	1.049	70.975.776	0,88
más de 100.000[2]	696	6.865.915.958	85,18
Total	**663.457**	**8.060.647.033**	**100**

[1] En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

[2] Incluye la participación de autocartera.

Accionistas significativos (A.2)

Conforme a la definición de la CNMV, se entenderá por accionistas significativos aquellos que ostenten derechos de voto a partir del 3% del total de derechos de voto del emisor (o el 1%, si es residente en un paraíso fiscal). A 31 de diciembre de 2021, y de acuerdo con la información pública disponible en la web de la CNMV, los accionistas significativos son los siguientes:

>> ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS

	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% Derechos de voto atribuidos a través de instrumentos financieros		
Nombre o denominación social del	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	% total de derechos de voto
Blackrock, Inc.	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
Fundación Bancaria "la Caixa"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
Criteria Caixa, 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

Detalle de la participación indirecta

Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre odenominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos	% total de derechos de voto
Blackrock, Inc	Otras entidades controladas que integran el Grupo Blackrock, Inc.	3,00	0,21	3,21
Fundación Bancaria "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 continuación se indican los movimientos más relevantes ocurridos durante el ejercicio en relación con las participaciones significativas:

		Situación de la participación significativa	
Fecha	Nombre accionista	% Participación anterior	% Participación posterior
08/02/2021	Blackrock, Inc.	3,23	3,32
29/03/2021	Fundación "la Caixa" (a través de Criteria)	40,02	30,01
30/03/2021	FROB (a través de BFA)	0	16,11
30/03/2021	Blackrock, Inc.	3,32	3,13
06/05/2021	Blackrock, Inc.	3,13	3,57
10/05/2021	Blackrock, Inc.	3,57	3,58
27/05/2021	Blackrock, Inc.	3,58	3,59
04/08/2021	Blackrock, Inc.	3,59	3,62
25/08/2021	Blackrock, Inc.	3,62	3,63
01/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,63
07/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,61
09/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
15/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
09/12/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,21
10/12/2021	Blackrock, Inc.	3,21	3,21

Pactos parasociales (A.7 + A.4)

La Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas o pactos parasociales, ni de cualquier otro tipo de relación, ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.



Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de diciembre de 2021, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA de 22 de mayo de 2020 otorgada por 5 años para proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus entidades dependientes, en los siguientes términos:

- La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10% del capital suscrito.

- Cuando la adquisición sea onerosa, el precio será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15%.

Asimismo, las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, las transacciones sobre acciones de CaixaBank tendrán siempre finalidades legítimas, tales como contribuir a la liquidez de la negociación y la regularidad en la contratación de las acciones. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de precios en el mercado o al favorecimiento de accionistas determinados de CaixaBank. En esta línea el Consejo fijó el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un sistema de alertas para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.

6.797.987
>> NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS

428.039
>> NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS*

0,09%
>> % TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL



Número de acciones indirectas (*) a través de:	
VidaCaixa	9.194
Caixabank Asset Management	0
MicroBank	10.913
BPI	376.021
CaixaBank Payments & Consumer	14.598
CaixaBank Wealth Management, S.A.	17.313
Total	**428.039**

Las operaciones de autocartera se realizan de manera aislada en un área separada del resto de actividades y protegida por las correspondientes barreras, de forma que no disponga de ninguna información privilegiada.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 24 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas, si bien no se han producido movimientos significativos durante el ejercicio.



Capital flotante regulatorio (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV se entenderá por capital flotante estimado aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos (según detalle descrito en el apartado anterior), de miembros del Consejo de Administración o que la sociedad tenga en autocartera.



49,34%	Accionistas significativos (Total)
50,54%	Capital Flotante Regulatorio (Criterio CNMV)
0,03%	Consejo
0,09%	Autocartera

Capital flotante de gestión

A efectos de detallar el número de acciones disponibles para el público se utiliza una definición de capital flotante de gestión que considera las acciones emitidas menos las acciones en autocartera, las que son titularidad de miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación Bancaria "la Caixa" y el FROB, y que difiere del cálculo regulatorio.



16,1%	FROB[2]
30,0%	Fundación Bancaria "la Caixa"[1]
0,1%	Autocartera y Consejo de Administración
53,7%	*Free float*



28%	Minoristas
1,7%	Empleados
57,7%	Institucional internacional
12,6%	Institucional nacional

Distribución geográfica inversores institucionales

66% Institucionales



6%	Asia y resto del mundo
33%	EE.UU y Canadá
18%	España
15%	Reino Unido
16%	Resto de Europa
12%	No identificado (extranjero)

[1] Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa" (Fundación Bancaria "la Caixa"). Según última notificación presentada a la CNMV a 29 de marzo de 2021, a través de Criteria Caixa, S.A.U.

[2] Según última notificación presentada a la CNMV a 30 de marzo de 2021, a través de BFA Tenedora de Acciones, S.A.

Autorización para aumentar capital (A.1)

A 31 de diciembre de 2021, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA otorgada hasta mayo de 2025 para ampliar capital en una o varias veces hasta un importe nominal máximo de 2.991 millones euros (50% el capital social a la fecha del acuerdo, 22 de mayo de 2020), en los términos que estime convenientes. Esta autorización puede utilizarse para la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto– con desembolso en efectivo.

El Consejo está facultado para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, en cuyo caso los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a un importe total máximo de 1.196 millones de euros (20% del capital social a la fecha de la propuesta, de 16 de abril de 2020). Como excepción, este límite no aplica a las ampliaciones de capital para la conversión de las obligaciones convertibles, que quedarán sujetas al límite general del 50% del capital. Asimismo, y a raíz de la autorización del JGA de mayo de 2021, el Consejo está facultado para excluir el derecho de suscripción preferente sin estar sujeto al anteriormente mencionado límite de 1.196 millones euros, si decide emitir valores convertibles para atender ciertos requisitos regulatorios. En esta línea y desde el 3 mayo de 2021, la Ley de Sociedades de Capital recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital y, en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% (y sólo el límite general del 50%) a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

CaixaBank mantiene las siguientes obligaciones, con naturaleza de participaciones preferentes (*Additional Tier 1*), eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión bajo determinados términos con exclusión del derecho de suscripción preferente:

>> DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES[1]

(Millones de euros)

				Importe pendiente de amortización	
Fecha de emisión	Vencimientos	Importe nominal	Tipo de interés nominal	31-12-2021	31-12-2020
Junio 2017	Perpetuo	1.000	6,750%	1.000	1.000
Julio 2017[2]	Perpetuo	750	6,000%	750	
Marzo 2018	Perpetuo	1.250	5,250%	1.250	1.250
Septiembre 2018[2]	Perpetuo	500	6,375%	500	
Octubre 2020	Perpetuo	750	5,875%	750	750
Septiembre 2021	Perpetuo	750	3,675%	750	
PARTICIPACIONES PREFERENTES				5.000	3.000
Valores propios comprados				0	0
Total				**5.000**	**3.000**

[1] Las participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones están admitidas a negociación en AIAF (Asociación Española de Intermediarios Financieros).

[2] Emisiones perpetúas colocada entre inversores institucionales en mercados organizados, con cupón discrecional, que pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de la Sociedad.

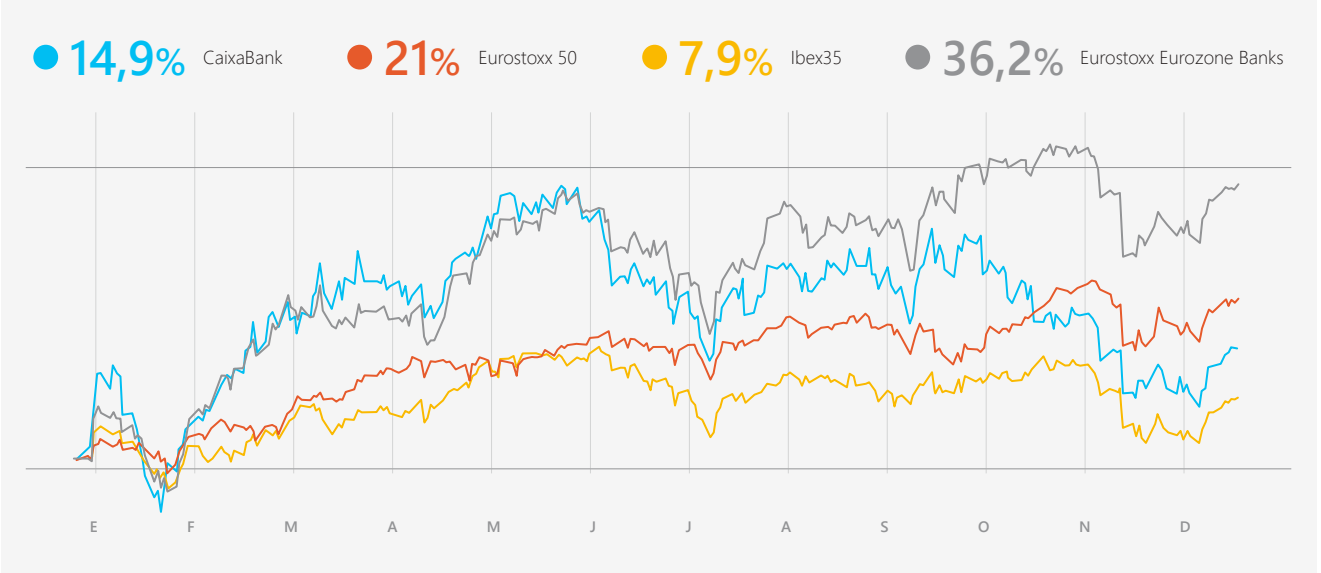


Evolución de la acción (A.1)

La cotización de CaixaBank cerró 2021 en 2,414 euros por acción, lo que supone una revalorización anual de +14,9% (-10,1% en el cuarto trimestre) vs. +36,2% del selectivo europeo Eurostoxx Banks y +23,1% del Ibex 35 bancos (+0,1% y -8,3% en el trimestre respectivamente). Los agregados generales, por su parte, registraron menores ganancias en 2021 que los selectivos bancarios: +21,0% el Eurostoxx 50 (+6,2% en el trimestre) y +7,9% el Ibex 35 (-0,9% en el trimestre), cuyo avance acumulado en el anual se quedó rezagado versus el resto de principales mercados europeos.

2021 fue un año de recuperación generalizada en las bolsas y de progresiva reactivación de la actividad económica global, gracias, principalmente, al avance y efectividad de la vacunación, pero también a las medidas de apoyo fiscal y monetario para mitigar los impactos económicos de la pandemia. En este contexto, especialmente en el primer semestre del año, los valores bancarios han sido de los más beneficiados, con los europeos alentados además por la retirada de la limitación del BCE a la distribución de dividendos. Con todo, en el tramo final del año, la irrupción de una nueva variante del virus causante de la COVID-19 (ómicron) y la reinstauración de restricciones a determinadas actividades reavivaron la aversión al riesgo en los parqués al tiempo que el foco inversor se mantenía atento a las decisiones de las autoridades monetarias y a la persistencia de las presiones inflacionistas a ambos lados del Atlántico Norte. No en vano, tanto la Fed como el BCE viraron hacia un tono más *hawkish* en tanto que el Banco de Inglaterra tomaba la delantera entre los principales bancos centrales con una subida de tipos antes de cerrar el ejercicio.

>> EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES BOLSAS EN 2021 (CIERRE 2020 BASE 100 Y VARIACIONES ANUALES EN %)



Ratios bursátiles	Diciembre 2021	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Variación 2021-2022	Variación 2020-2019
Cotización a cierre del período	2,414	2,101	2,798	0,313	(0,70)
Volumen de negociación diario promedio	16.315	23.637	23.583	(7.322)	54
Beneficio neto atribuido por acción (BPA) (€/acción) (12 meses)[1]	0,28	0,21	0,26	0,07	(0,05)
Valor teórico contable (€/acción)	4,39	4,22	4,20	0,17	0,02
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,73	3,49	3,49	0,24	0,00
PER (Precio / Beneficios, veces)[1]	8,65	10,14	10,64	(1,49)	(0,50)
P/VC tangible (valor cotización s/valor contable tangible)	0,65	0,60	0,80	0,05	(0,20)
Rentabilidad por dividendo[1]	1,11%	3,33%	6,08%	(2,22)	(2,75)

[1] Excluyendo impactos fusión en 2021. Se calcula dividiendo la remuneración correspondiente al resultado del ejercicio 2020 (0,0268 euros/acción) entre el precio de cierre del período (2,414 euros acción).

Derechos de los accionistas

No existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio de los derechos de voto de los accionistas, que podrán ser ejercidos bien a través de la asistencia física o telemática a la JGA, en caso de cumplir determinadas condiciones[1], o bien por medios de comunicación a distancia. Asimismo, en el contexto de la crisis sanitaria derivada del COVID-19, durante el ejercicio 2021 se han modificado los Estatutos Sociales y el Reglamento de la JGA para prever la posibilidad de que la Junta General podrá ser convocada para su celebración de forma exclusivamente telemática y, por tanto, sin asistencia física de los accionistas, de sus representantes y, en su caso, de los miembros del Consejo de Administración. (A.12 y B.6)

Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad. Asimismo, tampoco existen restricciones estatutarias a la transmisibilidad de las acciones, salvo las establecidas legalmente. (A.1 y A.12)

Respecto a medidas de neutralización (según definidas en la Ley de Mercado de Valores) en caso de ofertas públicas de adquisición, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido. (A.13)

Por otro lado, existen disposiciones legales[2] que regulan la adquisición de participaciones significativas de entidades de crédito por ser la actividad bancaria un sector regulado (la adquisición de participaciones o influencia significativa está sujeta a la aprobación o a no objeción regulatoria) sin perjuicio de aquellas relacionadas con la obligación de formular una oferta pública de adquisición de las acciones para adquirir el control y para otras operaciones similares.

Respecto a las normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales, así como a las normas para la tutela de los derechos de los socios para modificarlos, la regulación societaria de la Sociedad contempla básicamente lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, por su condición de entidad de crédito, la modificación de los Estatutos Sociales está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero. Sin perjuicio de lo anterior, cabe mencionar que ciertas modificaciones (entre otras, el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito. (B.3)

En relación con el derecho de información, la Sociedad actúa bajo los principios de generales de transparencia y no discriminación presentes en la legislación vigente y recogidos en la normativa interna, especialmente en la Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa. En cuanto a la información privilegiada, en general la misma se hace pública de manera inmediata a través de CNMV y la web corporativa, así como de todo aquello que se considere relevante. Sin perjuicio de lo anterior, el área de Relación con Inversores de la Sociedad desarrolla actividades de información e interlocución con diferentes grupos de interés siempre de acuerdo con los principios de la mencionada Política.



[1] Inscripción de la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos 5 días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta y titularidad de un mínimo de 1.000 acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas.

[2] Reglamento (UE) 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al BCE tareas específicas respecto a políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito; Ley del Mercado de Valores; y Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito (art. 16 a 23) y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla aquélla.

La Administración

En CaixaBank, la gestión y el control de la Sociedad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo y sus comisiones:





La **Junta General de Accionistas**

La Junta General de Accionistas de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad.

De conformidad con ello, a efectos de facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio de sus derechos, el Consejo adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la JGA ejerza efectivamente las funciones que le son propias.

[1] Información aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

[2] La Junta General de mayo de 2020 se ha celebrado en formato exclusivamente telemático (en aplicación de la normativa de medidas extraordinarias derivadas del COVID-19) por lo tanto la cifra de presencia física es la de participación telemática de accionistas.

[3] La Junta General de diciembre de 2020 se ha celebrado en formato hibrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.

[4] La Junta General de mayo de 2021 se ha celebrado en formato hibrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.

>> ASISTENCIA A LAS JUNTAS GENERALES (B.4)

			Voto a distancia		
Fecha junta general	Presencia física	En representación	Voto electrónico	Otros	Total
06/04/2018	**41,48%**	**23,27%**	**0,03%**	**0,23%**	**65,01%**
Del que: Capital flotante[1]	3,78%	19,57%	0,03%	0,23%	23,61%
05/04/2019	**43,67%**	**20,00%**	**0,09%**	**1,86%**	**65,62%**
Del que: Capital flotante[1]	3,02%	15,96%	0,09%	1,86%	20,93%
22/05/2020[2]	**40,94%**	**24,92%**	**0,11%**	**0,30%**	**66,27%**
Del que: Capital flotante[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 que: Capital flotante[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 que: Capital flotante[1]	0,01%	23,96%	1,24%	1,07%	26,28%

En la Junta General de mayo de 2021 se aprobaron todos los puntos del orden del día (B.5):

>> JUNTA GENERAL DE 14 DE MAYO DE 2021

QUORUM DEL 75,43%
>> SOBRE EL CAPITAL SOCIAL

92,43%
>> DE APROBACIÓN PROMEDIO

Acuerdos de la Junta General Accionistas 14/05/2021		% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre el capital social
1	Cuentas Anuales individuales y consolidadas y de sus respectivos Informes de Gestión, correspondientes al ejercicio 2020	98,57%	74,35%
2	Estado de información no financiera consolidado 2020	98,96%	74,65%
3	Gestión del Consejo de Administración durante 2020	98,40%	74,22%
4	Dotación de reserva legal	99,07%	74,73%
5	Aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2020	98,95%	74,64%
6	Reclasificación de la reserva por fondo de comercio a reservas voluntarias	99,07%	74,73%
7	Reelección auditor de cuentas de CaixaBank y grupo consolidado para 2022	98,90%	74,60%
8.1	Reelección de don José Serna Masiá	94,63%	71,38%
8.2	Reelección de doña Koro Usarraga Unsain	98,62%	74,39%
9.1	Introducción de un nuevo artículo 22 bis en los Estatutos Sociales (Junta exclusivamente telemática)	96,51%	72,80%
9.2	Modificación de la rúbrica del artículo 24 de los Estatutos Sociales (Otorgamiento de la representación y voto por medios de comunicación a distancia)	99,03%	74,70%
9.3	Modificación de los artículos 31 (funciones del Consejo), 35 (designación de cargos en el Consejo) y 37 (desarrollo de las sesiones del Consejo) de los Estatutos Sociales	98,84%	74,56%
9.4	Modificación del artículo 40 de los Estatutos Sociales (Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Riesgos, Comisión de Nombramientos y Comisión de Retribuciones)	99,01%	74,69%
9.5	Modificación del artículo 46 de los Estatutos Sociales (Aprobación de las cuentas anuales)	99,02%	74,69%
10	Modificación de la disposición adicional del Reglamento de la Junta General de Accionistas (Asistencia a la Junta General de Accionistas de forma telemática)	96,62%	72,88%
11	Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de emitir valores eventual o contingentemente convertibles en acciones de la Sociedad, o instrumentos de naturaleza análoga, que tengan como finalidad o permitan atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional; la facultad de aumentar el capital social y de excluir, en su caso, el derecho de suscripción preferente	97,96%	73,90%
12	Modificación de la política de remuneraciones de los consejeros	75,76%	57,13%
13	Fijación de la remuneración de los consejeros	77,08%	58,13%
14	Número máximo de acciones a entregar y ampliación del número de beneficiarios en el tercero ciclo del plan de incentivos anuales condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021	75,73%	57,11%
15	Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos como parte del programa de retribución variable	76,78%	57,90%
16	Nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de forma significativa en el perfil de riesgo	77,07%	58,10%
17	Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a público e inscripción de los acuerdos	99,06%	74,72%
18	Votación consultiva del Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2020	72,31%	54,53%

Datos JGA 14 mayo 2021. Para mayor información sobre los resultados de las votaciones véase:
https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2021/QuorumCAST.pdf

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del quorum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital. (B.1, B.2).

No se ha establecido que las decisiones que representen una adquisición, enajenación, aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares (distintas a las establecidas en la Ley) deban ser sometidas a la aprobación de la JGA. No obstante, el Reglamento de la Junta establece que serán competencias de la JGA las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a la Sociedad. (B.7).

La información sobre gobierno corporativo está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores – Gobierno corporativo y política de remuneraciones"[1], incluida la información específica sobre las juntas generales de accionistas"[2]. Particularmente, con ocasión de la convocatoria de cada JGA, se habilita temporalmente en la página inicial de la web corporativa un *"banner"* destacado con acceso directo a la información para 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

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Sociedad, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la JGA. Aprueba y supervisa las directrices estratégicas y de gestión establecidas en interés de todas las sociedades del Grupo y vela por el cumplimiento de la normativa y la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad y la observancia de los principios de responsabilidad social adicionales, aceptados voluntariamente.

El número máximo y mínimo de consejeros previstos en los Estatutos Sociales es de 22 y 12, respectivamente. (C.1.1)

La Junta General de 22 de mayo de 2020, adoptó el acuerdo de fijar en 15 el número de miembros del Consejo de Administración.

En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Sociedad y ejerce las funciones que le atribuyen los Estatutos y la normativa vigente, y coordina juntamente con el Consejo el funcionamiento de las Comisiones para un mejor desarrollo de la función de supervisión. Asimismo y desde 2021, estas funciones las compagina con ciertas funciones ejecutivas que se circunscriben a las áreas de Secretaría del Consejo, Comunicación Externa, Relaciones Institucionales y Auditoría Interna (sin perjuicio de mantener la dependencia de este área de la Comisión de Auditoría y Control). El Consejo también cuenta con un Consejero Delegado, que es el primer Ejecutivo de la Sociedad, y se encarga de la gestión diaria bajo la supervisión del Consejo. Asimismo, existe una Comisión delegada que tiene atribuidas funciones ejecutivas (salvo las indelegables) y que también reporta al Consejo, reuniéndose con mayor frecuencia que éste, y se denomina Comisión Ejecutiva.

También existe la figura del Consejero Independiente Coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, que además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, preside el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas.

Los consejeros reúnen los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable, considerando asimismo, las recomendaciones y propuestas sobre la composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

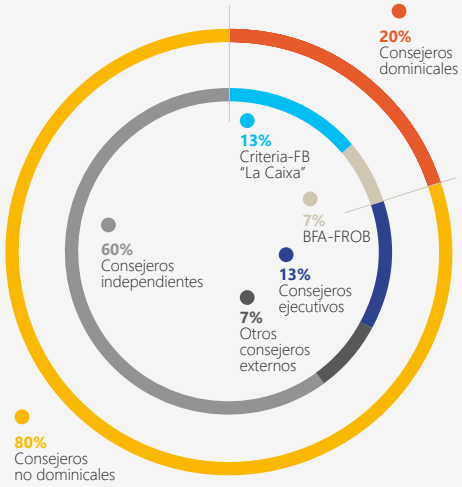
A 31 de diciembre de 2021, el Consejo de Administración está integrado por 15 miembros, de los cuales dos tienen el carácter de consejeros ejecutivos y trece son consejeros externos (9 independientes, 3 dominicales y 1 otro externo).

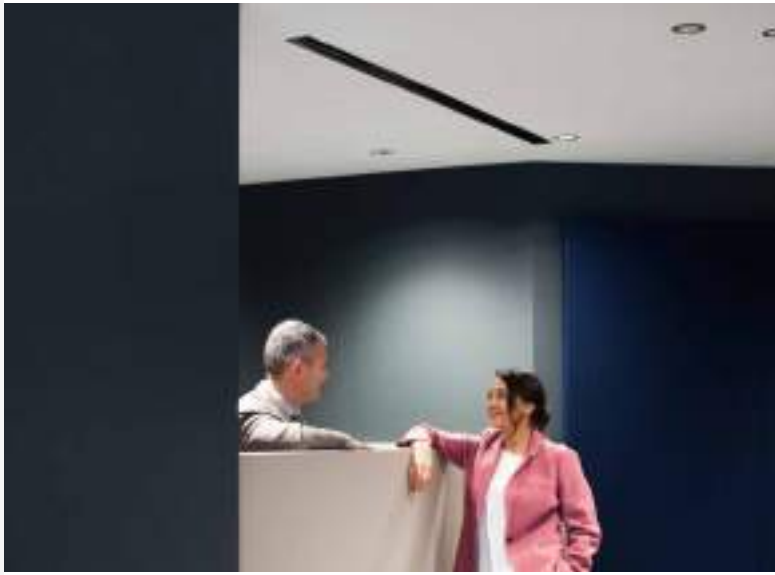
Por lo que se refiere al número de consejeros independientes, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con un porcentaje de 60% del total del Consejo, que cumple sobradamente con lo establecido actualmente en la recomendación 17 del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas en el caso de sociedades que cuentan con un accionista que controle más del 30% del capital social.

El Consejo cuenta asimismo con dos consejeros ejecutivos, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado, un consejero calificado como otro externo así como tres consejeros dominicales, dos nombrados a propuesta de la FBLC y CriteriaCaixa y otro nombrado a propuesta del FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva y de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

A efectos ilustrativos, el gráfico siguiente muestra la distribución de consejeros en las distintas categorías y el accionista significativo a los que representan, en el caso de los consejeros dominicales.

>> CONSEJO AL CIERRE DE 2021 - CATEGORÍA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAIXABANK





60% >> **CONSEJEROS INDEPENDIENTES** (C.1.3)

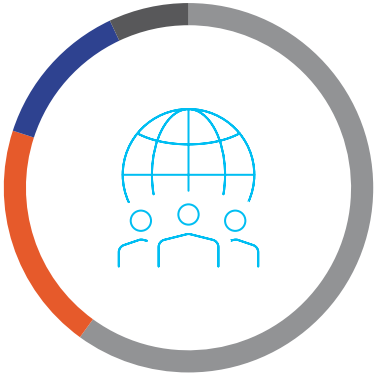
20% >> **CONSEJEROS DOMINICALES** (C.1.3)

13% >> **CONSEJEROS EJECUTIVOS** (C.1.3)

7% >> **CONSEJERO OTRO EXTERNO** (C.1.3)

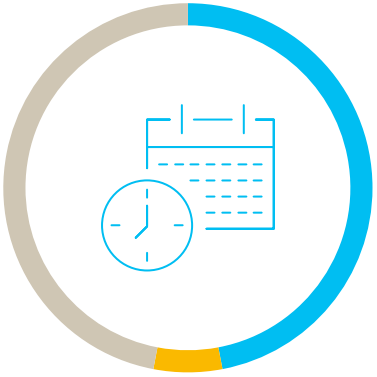
4 AÑOS >> **PLAZO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO**
4,4 AÑOS EN EL CASO DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

>> CONSEJEROS POR CATEGORÍA, A 31 DE DICIEMBRE

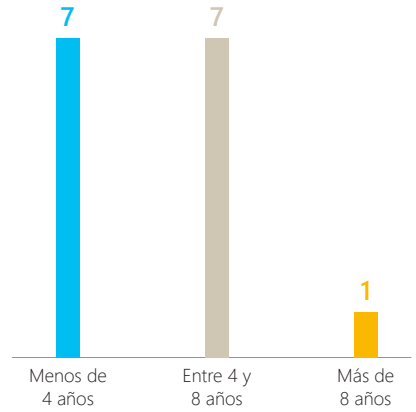


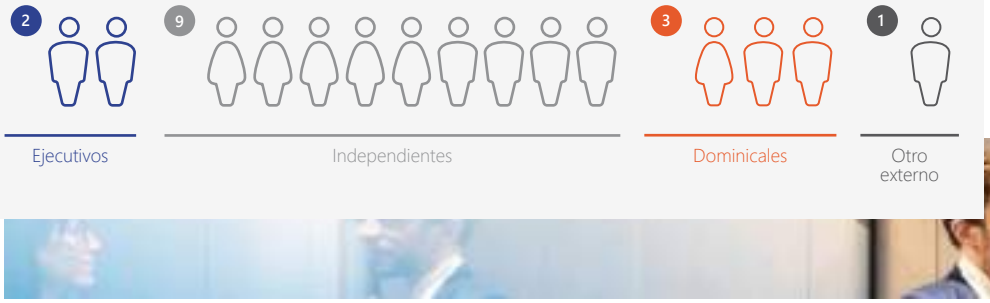
- 60% Consejeros Independientes
- 20% Consejeros Dominicales
- 13% Consejeros Ejecutivos
- 7% Consejero Otro Externo

>> PLAZO DE DESEMPEÑO, A 31 DE DICIEMBRE



- 47% Menos de 4 años
- 6% Más de 8 años
- 47% Entre 4 y 8 años





Como consecuencia de la reducción progresiva del tamaño del Consejo en los últimos años así como de los recientes nombramientos a raíz de la fusión por absorción de Bankia inscrita en marzo de 2021, prácticamente la mitad de los miembros del Consejo tienen una antigüedad en su cargo muy inferior a los 4 años y la otra mitad entre 4 y 8 años (solo hay un consejero que supera los 8 años en el Consejo), situándose así la media de años de permanencia en el Consejo en 4 años.

A continuación, se presenta el detalle de los Consejeros de la Sociedad, a cierre del ejercicio 2021: (C.1.2)

	José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar[1]	John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando María Ulrich	Verónica Fisas	Cristina Garmendia[2]	María Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
Categoría del consejero	Ejecutivo	Dominical	Ejecutivo	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Otro Externo[3]	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Dominical	Dominical	Independiente
Cargo en el consejo	Presidente	Vicepresidente	Consejero Delegado	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero
Fecha primer nombramiento	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
Fecha último nombramiento	03/12/2020	06/04/2018	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	06/04/2018	03/12/2020	14/05/2021	14/05/2021
Procedimiento de elección	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas
Año de nacimiento	1954	1952	1965	1939	1955	1955	1962	1952	1964	1962	1964	1956	1959	1942	1957
Fecha extinción mandato	03/12/2024	06/04/2022	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	06/04/2022	03/12/2024	14/05/2025	14/05/2025
Nacionalidad	Española	Española	Española	Estadounidense	Española	Española	Española	Portuguesa	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española

[1] Tiene delegadas todas las facultades legales y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo, que en todo caso se aplican a efectos internos. (C.1.9)

[2] Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2021, asciende a 15 mil euros, no considerándose significativa. (C.1.3)

[3] Fernando Maria Ulrich fue calificado como consejero otro externo, no dominical ni independiente, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 19.5 del Reglamento del consejo. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo en el Banco BPI, S.A.

La Sociedad no cuenta con consejeros dominicales nombrados a instancias de accionistas cuya participación es inferior al 3% del capital social. (C.1.8)

El Secretario General y del Consejo, Óscar Calderón no tiene la condición de consejero. (C.1.29)

A continuación se presenta el detalle de las bajas en el Consejo de Administración durante el ejercicio: (C.1.2)

	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si la baja se ha producido antes del fin del mandato
Jordi Gual	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. Ejecutiva, C. Innovación, Tecnología y Transformación Digital	Renuncia (*)
Teresa Bassons	Dominical	05/04/2019	26/03/2021	C. de Nombramientos	Renuncia (*)
Alejandro García-Bragado	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. de Retribuciones	Renuncia (*)
Ignacio Garralda	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	-	Renuncia (*)
Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	C. de Riesgos	Renuncia (*)

(*) Renuncia al cargo en el marco del proceso de Fusión por absorción de Bankia, S.A. comunicado mediante OIR nº 8193 de fecha 26/03/2021

>> PARTICIPACIÓN DEL CONSEJO (A.3)

Nombre	Número de derechos devotos atribuidos a las acciones		% derechos de voto atribuidos a las acciones		Número de derechos de voto a través de instrumentos financieros		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		Número total de derechos de voto	% total de derechos de voto	Del número total de derechos de voto atribuidos a las acciones, indique, en su caso, los votos adicionales que corresponden a las acciones con voto por lealtad	
	Directos	Indirectos	Directo	Indirecto	Directos	Indirectos	Directo	Indirecto			Directo	Indirecto
José Ignacio Goirigolzarri	196.596	0	0,002%	0,000%	108.536	0	0,001%	0,000%	305.132	0,004%	0	0
Tomás Muniesa	286.271	0	0,004%	0,000%	27.855	0	0,000%	0,000%	314.126	0,004%	0	0
Gonzalo Gortázar	1.164.261	0	0,014%	0,000%	219.952	0	0,003%	0,000%	1.384.213	0,017%	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 Ullrich	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Veronica 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	6.592	10.463	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	17.055	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	**1.773.929**	**10.463**	**0,022%**	**0,000%**	**356.343**	**0**	**0,004%**	**0,000%**	**2.140.735**	**0,027%**	**0**	**0**

0,027
>> % TOTAL DE DERECHOS DE VOTO TITULARIDAD DEL CONSEJO

+

46,129
>> % TOTAL DE DERECHOS DE VOTOS DE LOS ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS EN EL CONSEJO

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS EN EL CONSEJO:
- FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA" (CRITERIA CAIXA) - **30,012%**
- FROB (BFA TENEDORA DE ACCIONES) - **16,117%**

46,156
>> % TOTAL DE DERECHOS DE VOTO REPRESENTADOS EN EL CONSEJO
(CONSEJEROS + ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS EN EL CONSEJO)

% real calculado no sumatorio de % anteriores

Ver currículum de los consejeros

>> CURRÍCULUM DE LOS CONSEJEROS (C.1.3)

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI
Presidente

>> Educación

Es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Comercial de Deusto (Bilbao).

Diplomado en Finanzas y Planificación Estratégica por la Universidad de Leeds (Reino Unido).

>> Trayectoria profesional

Actualmente es también Vicepresidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

Antes de asumir la Presidencia fue Presidente ejecutivo del Consejo de Administración de Bankia, Presidente de su Comisión de Tecnología e Innovación y Presidente del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.

Inició su carrera profesional en el Banco de Bilbao. Fue responsable de Banca.

También fue Consejero de BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) y de CIFH (Hong Kong). Además, fue vicepresidente de Telefónica y Repsol y presidente español de la Fundación España-USA.

>> Otros cargos actuales

Asimismo, es Patrono de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patrono de honor de la Fundación Consejo España-USA, Presidente de Deusto Business School, Presidente del Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin y Presidente de la Fundación Garum. Asimismo, es Presidente de la Fundación CaixaBank Dualiza.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresidente

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018.

Fue Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente de Inbursa.

>> Otros cargos actuales

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR
Consejero Delegado

>> Educación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

>> Trayectoria profesional

Con anterioridad a su nombramiento como Consejero Delegado en 2014, fue Director General de Finanzas de CaixaBank y Consejero Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión de Morgan Stanley, así como diversas responsabilidades en banca corporativa y de inversión en Bank of America.

Asimismo, ha sido Presidente de VidaCaixa, Vicepresidente 1º de Repsol, Consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Consejero de Banco BPI.

JOHN S. REED
Consejero Independiente Coordinador

>> Educación

Licenciado en Filosofía, Letras y Ciencia en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> Trayectoria profesional

Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos (1962- 1964), manteniendo posteriormente una vinculación durante 35 años con Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciseis como Presidente, jubilándose a partir del año 2000. Posteriormente, volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York (2003-2005) y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT (2010-2014).

>> Otros cargos actuales

Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en 2016 y es Presidente del Boston Athenaeum, así como fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.

JOAQUÍN AYUSO
Consejero independiente

Educación

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid.

Trayectoria profesional

Actualmente es Presidente de Adriano Care Socimi, S.A.

Con anterioridad, formó parte del Consejo de Administración de Bankia.

Ha desarrollado su carrera profesional en la sociedad Ferrovial, S.A. donde fue Consejero Delegado y Vicepresidente de su Consejo de Administración. Ha sido Consejero de National Express Group, PLC. y de Hispania Activos Inmobiliarios y Presidente de Autopista del Sol Concesionaria Española.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo Asesor del Instituto Benjamín Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares y del Consejo Asesor de Kearney. Asimismo, es Presidente de la Junta Directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.

FRANCISCO JAVIER CAMPO
Consejero independiente

Educación

Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid.

Trayectoria profesional

Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A

Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, Inició su carrera profesional en Arthur Andersen, ha sido Presidente mundial del Grupo Dia y miembro del Comité Ejecutivo Mundial del Grupo Carrefour, y Presidente de los grupos Zena y Cortefiel.

Otros cargos actuales

Es Vicepresidente de la Asociación Española del Gran Consumo (AECOC), miembro del Consejo Asesor (senior advisor) de AT Kearney, del Grupo de Alimentación Palacios y de IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo).

Es Consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y Patrono de la Fundación CaixaBank Dualiza, de la Fundación F. Campo y de la Fundación Iter.

Está en posesión de la Orden Nacional del Mérito de la República Francesa desde 2007.

EVA CASTILLO
Consejera Independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas ICADE de Madrid.

Trayectoria profesional

Actualmente es Consejera independiente de Zardoya Otis, S.A. Asimismo, es Consejera independiente de International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG).

Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, S.A.

Ha sido Consejera de Telefónica, S.A. y Presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, AG, así como miembro del Patronato de la Fundación Telefónica. Previamente fue Consejera independiente de Visa Europe Limited y Consejera de Old Mutual, PLC.

Ha sido Presidenta y CEO de Telefónica Europe y ocupó diversos cargos en Merrill Lynch.

Otros cargos actuales

Es también miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI y del Patronato de la Fundación Entreculturas y, recientemente, miembro del Consejo para la Economía de la Santa Sede y miembro de la A.I.E Advantere School of Management.

FERNANDO MARÍA ULRICH
Otro Externo

Educación

Cursó estudios de Económicas y Empresariales en el Instituto Superior de Economía y Gestión de la Universidad de Lisboa.

Trayectoria profesional

En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo de Banco BPI, S.A.

Asimismo, ha sido Presidente no ejecutivo de BFA (Angola) (2005-2017); miembro del Consejo de Administración de APB (Asociación portuguesa de bancos) (2004-2019); Presidente del Consejo General y de Supervisión de la Universidad de Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Consejero no ejecutivo de SEMAPA, (2006-2008); Consejero no ejecutivo de Portugal Telecom (1998-2005); Consejero no ejecutivo de Allianz Portugal (1999-2004); Consejero no ejecutivo de PT Multimedia (2002-2004); miembro del consejo consultivo de CIP, confederación industrial portuguesa (2002-2004); Consejero no ejecutivo de IMPRESA, y de SIC, conglomerado de medios de comunicación portugueses 2000-2003; Vicepresidente del Consejo de Administración de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresidente de Banco de Fomento & Exterior, S.A. y del Banco Borges & Irmão (1996-1998); miembro del Consejo Consultivo para la Reforma del Tesoro (1990/1992); miembro del Consejo Nacional de la Comisión del Mercado de Valores de Portugal (1992-1995); Consejero ejecutivo del Banco Fonsecas & Burnay (1991-1996); Vicepresidente del Banco Portugués de Investimento (1989-2007); Consejero ejecutivo del Banco portugués de Investimento (1985-1989); Director Adjunto de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Jefe de gabinete del Ministro de Economía del Gobierno portugués (1981-1983); miembro del Secretariado para la Cooperación Económica del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno de Portugal (1979-1980) y miembro de la delegación portuguesa ante la OCDE (1975-1979). Responsable de la sección de mercados financieros del periódico Expresso (1973-74).

MARÍA VERÓNICA FISAS

Consejera independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

Trayectoria profesional

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en Presidenta de Stanpa y, a su vez, también en Presidenta de la Fundación Stanpa.

Otros cargos actuales

Consejera Delegada Natura Bissé y Directora General del Grupo desde 2007. Desde 2008 es Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA

Consejera independiente

Educación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.

Trayectoria profesional

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante la IX Legislatura (2008-2011).

Ha sido Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros, Presidenta de Satlantis Microsats y Presidenta de Genetrix.

Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de las Fundaciones España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África.

MARÍA AMPARO MORALEDA

Consejera Independiente

Educación

Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.

Trayectoria profesional

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos (2009-2012) y dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, estuvo vinculada al Grupo IBM. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal (2001-2009), ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía (2005-2009). Previamente, fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation (2000-2001), Directora General de INSA (filial de IBM Global Services) (1998-2000) y Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services (1995-1997).

Otros cargos actuales

Consejera Independiente en Airbus Group, Vodafone y A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart, así como académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, miembro de la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid, la Fundación Vodafone y la Fundación Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Consejero Independiente

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Master en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Vinculado a Almirall desde 2004, Consejero Delegado (2011-2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración del Laboratorio francés Pierre Fabre y de su Comité Estratégico.

TERESA SANTERO

Consejera dominical

Educación

Es Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Zaragoza y Doctora en Economía por la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.).

Trayectoria profesional

Con anterioridad, ocupó puestos de responsabilidad tanto en la Administración Central como en la Administración Autonómica. Previamente, trabajó durante diez años como economista en el departamento de Economía de la OCDE en París. Ha sido Profesora visitante en la Facultad de Economía de la Universidad Complutense de Madrid y Profesora asociada y ayudante de investigación en la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.).

Ha pertenecido a diversos Consejos de Administración, vocal independiente del Consejo General de Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Consejera de la Sociedad Estatal de Participaciones industriales, SEPI (2008-2011) y de Navantia (2010-2011).

Otros cargos actuales

Es Profesora en la Universidad Instituto de Empresa (UIE) en Madrid.

JOSÉ SERNA

Consejero dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983. Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Y Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo, fue Consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

KORO USARRAGA

Consejera Independiente

Educación

Licenciada y Master en Administración de Empresas por ESADE.

PADE por IESE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts. Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

Otros cargos actuales

Consejera de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.



A continuación se presenta el detalle de cargos ocupados por consejeros en sociedades del grupo y fuera (cotizadas o no):

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO (C.1.10)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vicepresidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Consejero
Fernando Maria Ulrich	Banco BPI	Presidente



La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades se refiere al cierre del ejercicio.

No consta para la Sociedad que existan relaciones relevantes para cualesquiera de las dos partes, entre los accionistas significativos (o representados en el Consejo) y los miembros del Consejo. (A.6)

La Sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, según se establece en el artículo 32.4 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (C.1.12)

CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Jose Ignacio Goirigolzarri	Asociación Madrid Futuro	Vocal	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Asociación Valenciana de Empresarios	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Cámara de Comercio de España	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Círculo de Empresarios	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Círculo de Empresarios Vascos	Miembro	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	Vicepresidente	Sí
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	Miembro del Consejo Asesor (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin	Presidente	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Asesor Fundación Instituto Hermes	Miembro	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	Consejero (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Deusto Business School	Presidente	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Foment del Treball Nacional	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Aspen Institute	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación CaixaBank Dualiza	Presidente (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación COTEC	Vicepresidente (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	Patrono	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación de Estudios de Economía Aplicada (FEDEA)	Presidente (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación LAB Mediterráneo	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Mobile Wold Capital Barcelona	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Privada Consejo España-EEUU	Patrono de Honor (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Pro Real Academia Española	Patrono	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Real Instituto Elcano	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Garum Fundatio Fundazioa	Presidente	No
Jose Ignacio Goirigolzarri	Institute of International Finance	Miembro (Representante de CaixaBank)	No

CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Tomás Muniesa	SegurCaixa Adeslas	Vicepresidente	Sí
Tomás Muniesa	Allianz Portugal	Consejero	No
Tomás Muniesa	ESADE Fundación	Miembro del Patronato	No
Gonzalo Gortázar	Círculo de Empresarios	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Eurofi	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Foro Puente Aéreo	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Fundación Privada España-China	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Institut International D'Etudes Bancaires	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
Gonzalo Gortázar	Institute of International Finance	Miembro (Representante de CaixaBank)	No
John S. Reed	American Cash Exchange Inc.	Consejero	No
John S. Reed	Boston Athenaeum	Presidente	No
John S. Reed	National Bureau of Economic Research	Fideicomisario	No
John S. Reed	Academia Americana de Artes y Ciencias	Miembro de la Junta	No
John S. Reed	Sociedad Filosófica Americana	Miembro	No
Joaquin Ayuso	Adriano Care Socimi	Presidente	Sí
Joaquin Ayuso	Instituto Universitario de Investigación en Estudios Norteamericanos Benjamin Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid)	Miembro del Consejo Asesor	No
Joaquin Ayuso	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	Presidente de la Junta Directiva	No
Francisco Javier Campo	Asociación Española del Gran Consumo (AECOC)	Vicepresidente y miembro de la Junta Directiva	No
Francisco Javier Campo	Asociación para el Progreso de la Dirección	Consejero	No
Francisco Javier Campo	Fundación CaixaBank Dualiza	Patrono (Representante de CaixaBank)	No
Francisco Javier Campo	Meliá Hotels International, S.A.	Consejero	SI





CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Francisco Javier Campo	Fundación Iter	Patrono	No
Francisco Javier Campo	Fundación F. Campo	Patrono	No
Eva Castillo	Zardoya Otis, S.A.	Consejera	Sí
Eva Castillo	International Airlines Group (IAG)	Consejera	Sí
Eva Castillo	Fundación Comillas- ICAI.	Patrona	No
Eva Castillo	Fundación Entreculturas	Patrona	No
Eva Castillo	Consejo para la Economía de la Santa Sede	Miembro del Consejo	No
Eva Castillo	A.I.E de Advantere School of Management	Miembro	No
María Verónica Fisas	Natura Bissé International S.A.	Consejera Delegada	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	Consejera	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. LTD (UK)	Consejera	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. S.A. de CV (México)	Presidenta	Sí
María Verónica Fisas	Natura Bissé Inc. Dallas (USA)	Presidenta	Sí
María Verónica Fisas	NB Selective Distribution S.L.	Administradora solidaria	Sí
María Verónica Fisas	Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé	Patrona	No
María Verónica Fisas	Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética (STANPA)	Presidenta del Consejo de Adminstración	No
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejera	Sí
Cristina Garmendia	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings	Consejera	Sí
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners	Consejera	Sí
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV I	Consejera	No
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV II	Consejera	No
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV III	Consejera	No
Cristina Garmendia	Ysios Asset Management	Consejera	No
Cristina Garmendia	Jaizkibel 2007, S.L. (sociedad patrimonial)	Administradora única	Sí
Cristina Garmendia	Fundación COTEC para la Innovación	Presidenta	No
Cristina Garmendia	Círculo de Economia	Vocal de la Junta Directiva	No

>> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo	Retribuido o no
Cristina Garmendia	Fundación España Constitucional	Miembro	No
Cristina Garmendia	Fundación SEPI	Miembro	No
Cristina Garmendia	Fundación Pelayo	Miembro	No
Cristina Garmendia	UNICEF, Comité español	Miembro	No
María Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Consejera	Sí
María Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Consejera	Sí
María Amparo Moraleda	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	Consejera	Sí
María Amparo Moraleda	Consejo Superior de Investigaciones Científicas-CSIC	Miembro del Consejo Rector	No
María Amparo Moraleda	MD Anderson Cancer Center de Madrid	Miembro del Patronato	No
María Amparo Moraleda	Fundación Vodafone	Miembro del Patronato	No
María Amparo Moraleda	IESE	Miembro de la Junta Directiva	No
María Amparo Moraleda	Fundación Airbus	Patrona	No
María Amparo Moraleda	Academia de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente de Andalucía	Académica	No
María Amparo Moraleda	Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras	Académica de Número de la Junta General	No
Eduardo Javier Sanchiz	Laboratorio Farmacéutico Pierre Fabre, S.A.	Consejero	Sí
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Consejera	Sí
Koro Usarraga	2005 KP Inversiones, S.L.	Administradora	No
Koro Usarraga	Vehicle Testing Equipments, S.L.	Administradora	No



>> DEMÁS ACTIVIDADES RETRIBUIDAS DISTINTAS DE LAS ANTERIORES (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cargo
Joaquin Ayuso	A.T. Kearney S.A.	Miembro del Consejo Asesor para España
Francisco Javier Campo	Grupo Palacios	Miembro del Consejo Asesor
Francisco Javier Campo	Grupo IPA Capital SL (Pastas Gallo)	Miembro del Consejo Asesor
Francisco Javier Campo	Consultora Kearney	Miembro del Consejo Asesor
Cristina Garmendía	CaixaBank S.A.	Miembro del Consejo Asesor de Banca Privada
María Amparo Moraleda	SAP Ibérica	Miembro del Consejo Asesor
María Amparo Moraleda	Spencer Stuart	Miembro del Consejo Asesor
María Amparo Moraleda	ISS España	Miembro del Consejo Asesor
Eduardo Javier Sanchiz	Sabadell -Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.	Miembro del Comité de Inversiones
Teresa Santero	Instituto de Empresa Madrid	Profesora



Diversidad Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Con el fin de procurar contar en todo momento con un adecuado equilibrio en la composición del Consejo, promoviendo la diversidad de género, edad y procedencia, así como de formación, conocimientos y experiencias profesionales que contribuya a opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro, CaixaBank cuenta con una Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros (así como de los miembros del Alta Dirección y otros titulares de funciones clave) que se revisa periódicamente y se ha actualizado en 2020 a raíz de las modificaciones de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, en especial respecto al incremento de altas directivas.

La supervisión del cumplimiento de dicha Política corresponde, tal y como prevé el artículo 15 del Reglamento del Consejo, a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad que deberá, entre otras funciones, analizar y proponer los perfiles de los candidatos para proveer los puestos del Consejo, considerando la diversidad como un vector esencial del proceso de selección e idoneidad, particularmente, la diversidad de género.

En el marco de la Política, y en pro de la diversidad se establecen las siguientes medidas:

- Ponderación, en los procedimientos de selección y reelección de consejeros, del objetivo de garantizar en todo momento una composición del órgano de gobierno apropiada y diversa, favoreciendo especialmente la diversidad de género, así como, entre otras, la de conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo, velando para que exista un equilibrio adecuado y facilitando la selección de candidatos del sexo menos representado. A estos efectos, los informes de evaluación de idoneidad del candidato incluirán una valoración sobre la forma en la que el candidato contribuye a garantizar una composición del Consejo de Administración diversa y apropiada.

- Evaluación anual de la composición y competencias del Consejo que tiene en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, estableciéndose actuaciones en caso de desviación.

- Elaboración y actualización de una matriz de competencias, cuyos resultados pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o ámbitos de refuerzo en futuros nombramientos.

La Política de Selección del Consejo de CaixaBank y, especialmente, su apartado 6.1 relativo a los elementos fundamentales de la política de diversidad en el Consejo de Administración así como el Protocolo de Procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de consejeros y miembros de la alta dirección y otros titulares de funciones clave en CaixaBank establecen la obligación de que la Comisión de Nombramientos evalúe anualmente la idoneidad colectiva del Consejo de Administración.

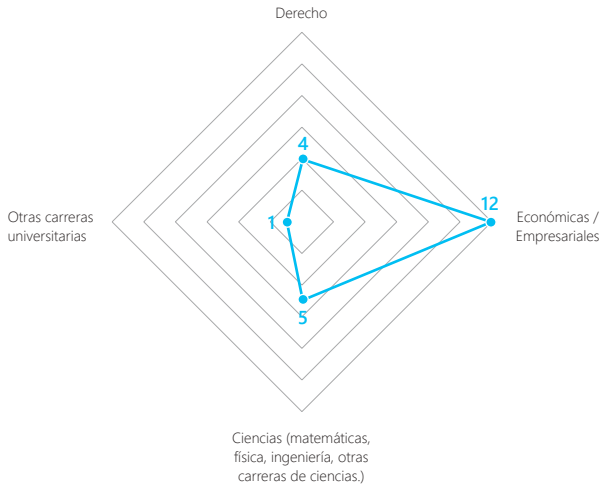
La adecuada diversidad en la composición del Consejo se tiene en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular, la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

En la actualidad, la recomendación 15 establece que el porcentaje de consejeras no debe ser en ningún momento inferior al 30% del total de miembros del Consejo de Administración y que, antes de que finalice 2022, el número de consejeras ha de suponer, al menos, el 40% de los miembros del Consejo. El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración tras la Junta General Ordinaria de mayo de 2020 se situó en el 40%, por encima del 30% fijado por la Comisión de Nombramientos en 2019 a alcanzarse en 2020. Tras la JGA extraordinaria de diciembre de 2020 así como tras la Junta General Ordinaria de 2021 la presencia de consejeras en el órgano de administración de CaixaBank representaba y sigue representando el 40% del total de sus miembros. Lo que demuestra la preocupación y el sólido compromiso de la Sociedad en cumplir con el objetivo del 40% de representación femenina en el Consejo de Administración.

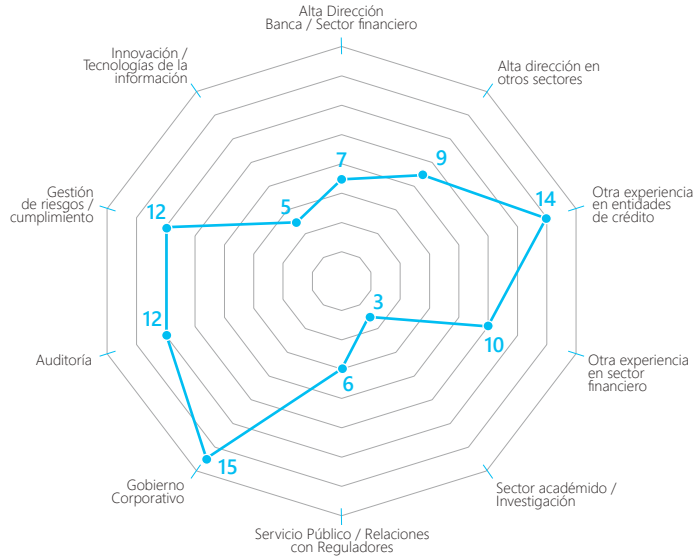
En la evaluación anual del cumplimiento de la mencionada Política, el Consejo ha considerado que durante el ejercicio 2021 ha contado con una estructura, tamaño y composición adecuados y con una composición satisfactoria, equilibrada y complementaria de capacidades y diversidad así como de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos relevantes para garantizar el buen gobierno de una entidad de crédito. La conclusión de idoneidad en los términos de composición del Consejo, que recoge la reevaluación individual de idoneidad de cada consejero por la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, es igualmente extensible a la diversidad de género, edad y procedencia.



>> DISTRIBUCIÓN FORMACIÓN MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



>> DISTRIBUCIÓN EXPERIENCIA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Formación Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad,** en 2021 se ha llevado a cabo un plan de formación de 8 sesiones, dedicadas al análisis de temáticas diversas, tales como los distintos negocios, la sostenibilidad o la ciberseguridad, entre otras. También se ha celebrado una jornada de trabajo *off-site* dedicada al análisis de diversas materias estratégicas para la Entidad. Asimismo, los miembros del Consejo de Administración reciben de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera.

Por otro lado, la Comisión de Riesgos ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, 11 exposiciones monográficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes, tales como el riesgo reputacional, el riesgo medioambiental, el riesgo de rentabilidad de negocio, el riesgo de mercado, el riesgo legal y regulatorio, el riesgo estructural de tipos, el riesgo operacional, el riesgo de participaciones accionariales, la gestión de riesgos en la externalización y la ciberseguridad, entre otros.

En el seno de la Comisión de Auditoría y Control también se han incluido exposiciones monográficas, 4 en total, dentro del orden del día de sus sesiones, cubriendo materias propias de auditoría, supervisión y control de la integración con Bankia y ciberseguridad. Asimismo, se han realizado 6 sesiones de formación a los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, dedicadas a materias diversas, tales como las actuaciones de la auditoría interna relacionadas con el COVID, el rol de la auditoría interna en riesgos de ciberseguridad, normas contables IFRS17 y activos fiscales DTAs, entre otras.

Además, las mencionadas Comisiones de Riesgos y de Auditoría y Control han realizado 2 sesiones monográficas conjuntas para tratar aspectos destacados en materia de liquidez, capital y solvencia.

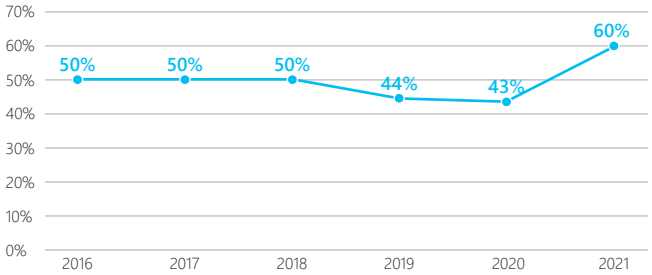
>> MATRIZ DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN CAIXABANK 2021

(Orden nombres conforme a la pag. web corporativa)

		Presidente **José Ignacio Goirigolzarri**	Vicepresidente **Tomás Muniesa**	Consejero Delegado **Gonzalo Gortázar**	Consejero coordinador **John S. Reed**	**Joaquín Ayuso**	**Francisco Javier Campo**	**Eva Castillo**	**Fernando Maria Ulrich**	**María Verónica Fisas**	**Cristina Garmendia**	**Eduardo Javier Sanchiz**	**Teresa Santero**	**María Amparo Moraleda**	**José Serna**	**Koro Usarraga**
Categoría		E	D	E	I	I	I	I	OE	I	I	I	D	I	D	I
Formación	Derecho			●				●		●					●	
	Económicas, empresariales	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Matemáticas, Física, Ingeniería, otras carreras de ciencias				●	●	●				●			●		
	Otras carreras universitarias				●											
Experiencia en alta dirección (Alta dirección-ejecutivos consejo o senior management)	En Banca/sector financiero	●	●	●	●			●	●						●	
	Otros sectores					●	●	●	●	●	●	●		●		●
Experiencia en el sector financiero	Entidades de crédito	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
	Mercados financieros (resto)	●	●	●	●	●	●	●	●		●				●	
Otra experiencia	Sector académico-Investigación	●									●		●			
	Servicio Público/ Relaciones con Reguladores		●		●				●		●		●		●	
	Gobierno corporativo (incluido pertenencia OOGG)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Auditoría	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●			●	●
	Gestión de riesgos/ cumplimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●		●
	Tecnologías de la Información	●		●				●			●			●		
Experiencia internacional	España	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
	Portugal	●	●	●		●	●	●	●			●		●		
	Resto Europa (incluidas instituciones europeas)	●		●		●	●	●	●		●	●	●	●		
	Otros (EEUU, Latinoamérica)	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Diversidad género, origen geográfico, edad	Diversidad de género							●		●	●		●	●		●
	Nacionalidad	ES	ES	ES	USA	ES	ES	ES	PT	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES
	Edad	67	69	56	82	66	66	59	69	57	59	65	62	57	79	64

Durante los últimos ejercicios se ha incrementado progresivamente la presencia de independientes así como la diversidad de género del Consejo, alcanzando e incluso superando el objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad de alcanzar un número de consejeras que represente, al menos, un 30% del total de miembros del Consejo (C.1.4):

>> EVOLUCIÓN DE INDEPENDENCIA



	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
(C.1.4)	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ejecutivas	-	-	-	-	0	0	0	0
Dominicales	1	2	2	2	33,33	28,57	25	25
Independientes	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Otras Externas	-	-	-	-	0	0	0	0
TOTAL	**6**	**6**	**6**	**5**	**40**	**42,86**	**37,5**	**27,78**

40%
>> MUJERES EN EL CONSEJO
OBJETIVO: >30%

57%
>> MUJERES EN LA COMISIÓN EJECUTIVA

33%
>> MUJERES EN LA COMISIÓN DE RIESGOS

50%
>> MUJERES EN LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

60%
>> MUJERES EN LA COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

50%
>> MUJERES EN LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL



Por todo ello, se puede decir que el Consejo de CaixaBank se encuentra en la franja alta del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, de acuerdo con la información pública disponible sobre la composición de los Consejos de Administración de las entidades del IBEX 35, al cierre del ejercicio 2021 (cuya media se sitúa en el 32,65%)[1].

[1] Media de presencia de mujeres en el Consejo del IBEX35, calculado de acuerdo con la información pública disponible en las páginas webs de las entidades.

Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese de los miembros del Consejo

Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo de Administración (C.1.16)

01. Los consejeros externos (no ejecutivos) deberán representar mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos serán el mínimo necesario.

02. Dentro de los consejeros externos se integrarán los titulares (o sus representantes) de participaciones significativas estables en el capital o aquellos accionistas que hayan sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no fuera significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su Grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).

03. Dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes deberá reflejar la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representarán, al menos, 1/3 del total de consejeros (siempre que se cuente con un accionista, o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% el capital social).

04. Ningún accionista podrá estar representado en el Consejo por un número de consejeros dominicales superior al 40% del total de miembros del Consejo, sin perjuicio del derecho de representación proporcional legalmente establecido.



Selección y nombramiento (C.1.16)

La Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros del Alta Dirección y otros titulares de funciones clave, recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad en materia de nombramiento y selección de consejeros, cuyo fin es proveer candidatos que aseguren la capacidad efectiva del Consejo para tomar decisiones de forma independiente en interés de la Sociedad.

En este contexto, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo a la consideración de la JGA y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades legalmente atribuidas deben estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, cuando se trate de consejeros independientes y de un informe en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros van acompañadas de un informe justificativo del Consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

Los candidatos, de acuerdo con lo legalmente establecido, deberán reunir los requisitos de idoneidad para el ejercicio de su cargo y, en particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para comprender las actividades y los principales riesgos de la Sociedad, y estar en disposición de ejercer un buen gobierno.

Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto debe reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.



La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.

En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.

La Política de Selección se complementa con un Protocolo de Procedimientos de Evaluación de la Idoneidad (en adelante, Protocolo de Idoneidad) que establece los procedimientos para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros del Consejo, entre otros colectivos, incluyendo las circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimilados, los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el Protocolo de Idoneidad, es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace en base a la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.

Todo este proceso está sometido a lo dispuesto en la normativa interna sobre nombramiento de consejeros y a la regulación aplicable de Sociedades de Capital y de entidades de crédito que está sometido a la evaluación de idoneidad del Banco Central Europeo y culmina con la aceptación del cargo tras el visto bueno de la autoridad bancaria al nombramiento propuesto que se aprobará por la Junta General.

Reelección y duración del cargo (C.1.16 + C.1.23)

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos Sociales (4 años) mientras la JGA no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y pueden ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercen su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la JGA o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la misma que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior. Si la vacante se produjese una vez convocada la JGA y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tiene efectos hasta la celebración de la siguiente JGA.

Cese del cargo (C.1.19+ C.1.36)

Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la JGA y cuando renuncien. Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo, formalizando la dimisión, si éste lo considera conveniente, en los siguientes supuestos (artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración):

- Cuando cesen en los puestos, cargos o funciones a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;
- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos;
- Cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;
- Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.[1]
- Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero.
- Cuando por hechos imputables al consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.

En el caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo.

Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la entidad.

Respecto de las Diligencias Previas 67/2018 del Juzgado Central de Instrucción nº 5, en el que se investigaba una operación de permuta acordada con CriteriaCaixa el 3 de diciembre de 2015, la OPA sobre BPI y determinadas cuestiones contables, y que se seguía frente a CaixaBank y determinados consejeros, el Juzgado acordó el sobreseimiento provisional de la causa mediante Auto de fecha 22 de noviembre de 2021 que fue confirmado por Auto de fecha 13 de diciembre de 2021, y que ha sido confirmado por Auto de fecha 13 de enero de 2022 de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional; por lo que habiendo adquirido firmeza la causa está archivada.

Con anterioridad a esta fecha y por resolución del 23 de abril de 2021 el Juzgado central de Instrucción decretó el sobreseimiento libre en relación con don Alejandro García-Bragado, siendo esta resolución confirmada por la Audiencia Nacional el 21 de mayo de 2021.

El Consejo de Administración ha sido informado del presente procedimiento desde su inicio y de todos los aspectos significativos de su desarrollo hasta el Auto de fecha 13 de enero de 2022 de la Sala de lo Penal de la Audiencia Nacional que confirma la resolución dictada por el Juzgado Central de Instrucción nº5 decretando el sobreseimiento provisional, sin que se haya producido afectación alguna en la idoneidad del consejero investigado. (C.1.37)

Otras limitaciones al cargo de consejero

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo. (C.1.21)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero. (C.1.22)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para ser consejeros independientes. (C.1.23)



[1] En el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial o hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales.

>> FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (C.1.25 Y C.1.26)

14
>> NÚMERO REUNIONES DEL CONSEJO

0
>> NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJO SIN LA ASISTENCIA DEL PRESIDENTE

0
>> NÚMERO DE REUNIONES DEL CONSEJERO COORDINADOR SIN LA ASISTENCIA DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nota: Durante el ejercicio no ha habido sesiones colectivas del Consejero Coordinador con los demás Consejeros. No obstante, ha habido contactos individuales de trabajo.

15
>> NÚMERO REUNIONES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

5
>> NÚMERO REUNIONES DE LA COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nota: Adicionalmente la Comisión tomó acuerdo en el mes de marzo, por escrito y sin sesión.

7
>> NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

10
>> NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

14
>> NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RIESGOS

20
>> NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN EJECUTIVA

14
>> NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL DE AL MENOS EL 80% DE LOS CONSEJEROS

98,08%
>> % DE ASISTENCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO

10
>> NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, DE TODOS LOS CONSEJEROS

98,08%
>> % DE VOTOS EMITIDOS CON ASISTENCIA PRESENCIAL Y REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO

Asistencia individualizada de los consejeros a las reuniones del Consejo durante 2021 (*)

	Asistencias / nº de reuniones	Delegación (sin instrucciones de voto en todos los casos en 2021)	Asistencia vía telemática
José Ignacio Goirigolzarri	12/14**	-	-
Tomás Muniesa	14/14	-	2
Gonzalo Gortázar	14/14	-	2
John S. Reed	13/14	1	13
Joaquín Ayuso	12/14**	-	1
Francisco Javier Campo	12/14**	-	1
Eva Castillo	11/14**	1	-
Fernando Maria Ulrich	12/14**	-	1
María Verónica Fisas	14/14	-	5
Cristina Garmendia	14/14	-	2
María Amparo Moraleda	13/14	1	3
Eduardo Javier Sanchiz	13/14	1	2
Teresa Santero	12/14**	-	1
José Serna	14/14	-	3
Koro Usarraga	14/14	-	2

(*) No se computa la sesión off site realizada durante el ejecicio.Las delegaciones durante 2021 se han realizado sin instrucciones de voto.

(**) La fusión por absorción de Bankia se hizo efectiva el 26 de marzo de 2021, fecha en la que se hicieron efectivos los nombramientos de los nuevos consejeros aprobados por la JGA de 3 de diciembre de 2020. Por lo tanto, no eran todavía consejeros en las dos primeras reuniones del Consejo en el ejercicio 2021.

Nota: Tras la inscripción en el Registro Mercantil de la fusión, el 26 de marzo de 2021, devino efectiva la renuncia de Jordi Gual, la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez , Alejandro García-Bragado y de Ignacio Garralda a sus cargos como miembros del Consejo. Dichos consejeros han asistido a todas las reuniones hasta su renuncia en marzo de 2021.

Reglamento del consejo (C.1.15)

En la JGA de mayo de 2021 se ha aprobado la modificación de los artículos 35, 37 y 40 de los Estatutos Sociales, lo que afectó a determinadas previsiones del Reglamento del Consejo. Por ello, y a los efectos de coordinar ambos textos corporativos, el Consejo de Administración en previsión acordó el 30 de marzo de 2021 modificar su Reglamento en aquellos aspectos que vendrían a ser afectados por la aprobación de las referidas modificaciones de los Estatutos Sociales. Se detallan a continuación las principales modificaciones incorporadas al Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad por acuerdo del Consejo de 30 de marzo de 2021:

- Modificación del artículo 15 del Reglamento del Consejo y, en conexión con ello, de los artículos 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 18, 19 y 32 del Reglamento. La responsabilidad social corporativa ha adquirido un contenido más amplio que se expresa bajo el término de "sostenibilidad", teniendo en particular una importancia creciente en la gestión de las compañías bajo los criterios ASG (factores ambientales, sociales y de gobierno de las compañías) y asimismo como elemento de decisión por los inversores Asimismo, y en coordinación con la modificación del artículo 40 de los Estatutos Sociales se ha modificado el artículo 15 del Reglamento del Consejo para modificar la denominación de la Comisión de Nombramientos por "Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad".

- En línea con lo anterior, se reforzaron las competencias en materia de sostenibilidad previstas en el apartado 2 del artículo 15, completando las previstas en el apartado (xvi) con la función de "elevar para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa", e incorporando los nuevos apartados (xvii), según el cual la Comisión debe informar, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración, los informes que haga públicos la Sociedad en materia de sostenibilidad, y (xviii), que establece que la Comisión recibirá y evaluará los informes periódicos que en materia de sostenibilidad le remitan las áreas responsables, manteniéndose informada de las principales novedades y avances en este ámbito.

- Se incorporó un nuevo artículo 15 bis al Reglamento a los efectos de recoger la necesaria constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, creada por acuerdo del Consejo de Administración de 23 de mayo de 2019, así como las normas básicas de su régimen de competencias, funcionamiento y funciones.

- De conformidad con lo anterior, y en coordinación con la propuesta de modificación del artículo 37.4 de los Estatutos Sociales, se modificó el apartado 4 del artículo 17 del Reglamento del Consejo ("Desarrollo de las sesiones") eliminando la siguiente previsión: "En cualquier caso, cuando un accionista esté representado en el Consejo por más de un Consejero dominical, sus Consejeros dominicales se abstendrán de participar en la deliberación y votación de los acuerdos para el nombramiento de Consejeros independientes por cooptación y para proponer a la Junta General de Accionistas el nombramiento de Consejeros independientes".

- Asimismo, se realizó la inclusión de los riesgos relacionados con la ciberseguridad en la gestión de riegos no financieros que se recoge en el art. 14.2.b) (ii)(a) y se eliminó la previsión sobre el nombramiento de los miembros de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control, con arreglo a las modificaciones introducidas en los Estatutos Sociales.

- Adicionalmente en el Consejo del 28 de octubre de 2021 se acordó la adaptación del texto del Reglamento al nuevo régimen legal de las operaciones vinculadas establecido por la Ley 5/2021, de 12 de abril.

Las modificaciones del Reglamento del Consejo se comunican a la CNMV y son elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil, tras lo cual el texto refundido se publica en la web de la CNMV.





Información (C.1.35)

Existe un procedimiento para que los Consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. En general la documentación para la aprobación del Consejo, especialmente aquella que por su extensión no pueda ser asimilada durante la sesión se remite a los miembros del Consejo con antelación a las sesiones.

Asimismo, amparándose en lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, el consejero podrá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y del Grupo, y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. Las peticiones se dirigirán al Presidente ejecutivo quien hará llegar las cuestiones a los interlocutores adecuados y deberá advertir al consejero, en su caso, del deber de confidencialidad.

Delegación del voto (C.1.24)

El Reglamento del Consejo establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones.

Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo. En el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

No obstante lo anterior, y para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se produzcan con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros, salvaguardando su libre toma de posición.

Toma de decisión

No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión. (C.1.20)

En el Reglamento del Consejo está previsto el voto de calidad del Presidente para los casos de empate en la toma de decisión del Consejo. No obstante, durante el ejercicio 2021 este voto de calidad no se ha utilizado.

Hay una amplia participación y debate en las reuniones del Consejo y los principales acuerdos se adoptan con el voto favorable de una amplia mayoría de los consejeros, siendo el voto de calidad del Presidente un recurso excepcional, previsto para evitar situaciones que impidan u obstruyan la gobernabilidad de la entidad. Asimismo, la Sociedad tiene previsto aprobar en 2022 una modificación del Reglamento del Consejo para eliminar el voto de calidad del Presidente.

La Sociedad no ha celebrado acuerdos significativos que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la Sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos. (C.1.38)

La figura del Consejero Coordinador, nombrado de entre los consejeros independientes, se introdujo en 2017. El actual Consejero Coordinador fue nombrado por el Consejo de 20 de febrero de 2020, con efectos desde el 22 de mayo de 2020. Durante el ejercicio 2021, el Consejero Coordinador no ha mantenido sesiones colectivas con los demás consejeros. No obstante, ha mantenido contactos individuales de trabajo. (C.1.25)

Relación con el mercado (C.1.30)

En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información relevante a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con los agentes del mercado, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales, entre otros, gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido y de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración, aprobó la Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Asimismo, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole, por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:

- **TRANSPARENCIA**
- **IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN**
- **ACCESO INMEDIATO Y COMUNICACIÓN PERMANENTE**
- **VANGUARDIA EN EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**
- **RESPETO A LAS NORMAS Y RECOMENDACIONES**



Los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (*proxy advisors*), agencias de información y agencias de calificación crediticia (*rating*).

En particular, la Sociedad tiene presente de manera en especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de otra que puede considerar relevante que se recogen tanto en la normativa aplicable como en las normas de la Sociedad respecto a las relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).

Evaluación del Consejo (C.1.17 + C.1.18)

El Consejo realiza anualmente su evaluación y la de sus comisiones según se prevé en el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración.

El funcionamiento del Consejo durante el ejercicio 2021 ha estado marcado por la continuidad de la crisis sanitaria internacional ocasionada por el COVID-19 y, en el caso de CaixaBank además por la operación de fusión por absorción de Bankia que se hizo efectiva en marzo de 2021.

En el ejercicio 2021, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna por considerar más acertado descartar la asistencia de un asesor externo en la autoevaluación del Consejo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión, resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo. A estos efectos, se ha utilizado como base del ejercicio los cuestionarios de autoevaluación de 2020, introduciendo algunos cambios puntuales.

En los mencionados cuestionarios se evalúa:

- El funcionamiento del Consejo (preparación, dinámica y cultura; la valoración de las herramientas de trabajo; y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo);
- La composición y funcionamiento de las comisiones;
- El desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario; y
- La evaluación individual de cada consejero.

Igualmente, a los miembros de cada comisión se les envía un formulario detallado de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.

Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se recogen en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2021 que fue aprobado por el Consejo. Con carácter general y en base a las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las comisiones, se concluye una evaluación positiva de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo y sus comisiones durante el ejercicio 2021 así como del desempeño en el ejercicio de sus funciones del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo.

Durante el ejercicio 2021, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha realizado el seguimiento de las acciones de mejora identificadas en el ejercicio anterior, principalmente vinculadas al desarrollo organizativo para dotar de mayor eficiencia y calidad al funcionamiento del Consejo. En particular, se ha continuado mejorando la funcionalidad de las herramientas informáticas existentes al servicio del Consejo y de sus miembros, garantizando la conexión remota a las reuniones en las mejores condiciones con el fin último de garantizar la operatividad de las reuniones del Consejo celebradas de forma telemática con adecuadas garantías y seguridad jurídica, permitiendo al Consejo desarrollar sus actividades durante el ejercicio con normalidad en un contexto todavía excepcional, a raíz de la pandemia del Covid-19. Asimismo, se han implantado mejoras en cuanto a aspectos organizativos diversos desde la reestructuración de ciertas Comisiones a raíz de la fusión (incrementando el número de miembros en algunos casos y la presencia de consejeros independientes en todas ellas) hasta la optimización de la agenda, asegurando el análisis de las principales filiales del grupo como asunto recurrente así como la calidad y amplitud de la información recibida por los Consejeros. Respecto a la recomendación dirigida a profundizar los conocimientos del Consejo, se ha ampliado la formación respecto al ejercicio anterior.



Las comisiones del Consejo (C.2.1)

En el marco de su función de auto-organización, el Consejo cuenta con distintas comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo, rigiéndose en base a lo establecido en la ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo, cuyas modificaciones durante el ejercicio se indican en el apartado "La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración – Reglamento del Consejo". En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcionamiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo.

Las comisiones de Consejo, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, elaboran un informe anual de sus actividades que recoge la evaluación sobre su funcionamiento durante el ejercicio. Los informes anuales de actividades de las Comisiones de Nombramientos y Sostenibilidad, de Retribuciones y la de Auditoría y Control están disponibles en la web corporativa de la Sociedad. (C.2.3)



>> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de Auditoría y Control	3	50	2	50	1	33,33	1	25
Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	3	60	2	50	2	40	0	0
Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	0	0	1	33,33	1	33,33	1	33,33
Comisión de Retribuciones	2	50	2	66,67	2	66,67	1	33,33
Comisión de Riesgos	2	33,33	3	60	2	66,67	2	40
Comisión Ejecutiva	4	57,14	3	50	2	33,33	2	25

>> PRESENCIA DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO EN LAS DIFERENTES COMISIONES

Miembro	C. Ejecutiva	C. Nombramientos y Sostenibilidad	C. Auditoría y Control	C. Retribuciones	C. Riesgos	C. Innovación Tec. y Trans. Digital
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente					Presidente
Tomás Muniesa	Vocal				Vocal	
Gonzalo Gortázar	Vocal					Vocal
John S. Reed		Presidente				
Joaquín Ayuso				Vocal	Vocal	
Francisco Javier Campo		Vocal	Vocal			
Eva Castillo	Vocal					Vocal
Fernando Maria Ulrich		Vocal			Vocal	
María Verónica Fisas	Vocal				Vocal	
Cristina Garmendia			Vocal	Vocal		Vocal
María Amparo Moraleda	Vocal			Presidenta		Vocal
Eduardo Javier Sanchiz		Vocal	Vocal		Presidente	
Teresa Santero			Vocal			
José Serna			Vocal	Vocal		
Koro Usarraga	Vocal		Presidenta		Vocal	

>> COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en el artículo 13 del Reglamento del Consejo.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por siete miembros: dos consejeros ejecutivos (José Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar) 1 consejero dominical (Tomás Muniesa), y 4 consejeras independientes (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María Amparo Moraleda y Koro Usarraga). De conformidad con el artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración, son Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes, a su vez, lo sean del Consejo de Administración.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Eva Castillo	Vocal	Independiente
María Verónica Fisas	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La composición de esta comisión, de la que forman parte el Presidente y el Consejero Delegado, debe contar con al menos dos consejeros no ejecutivos, uno de ellos al menos independiente.

La designación de sus miembros requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	28,57
% de consejeros dominicales	14,29
% de consejeros independientes	57,14
% de consejeros otros externos	00,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021 la Comisión celebró veinte sesiones de las cuales 4 se han celebrado de forma exclusivamente telemática, mediante conexión por medios audiovisuales que aseguran el reconocimiento de los concurrentes y la interactividad e intercomunicación en tiempo real y, por tanto, la unidad de acto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 36.4 de los Estatutos Sociales y en el artículo 16.4 del Reglamento del Consejo de Administración y, en atención a la situación de riesgo para la salud derivada de la COVID-19, así como a las medidas vigentes y recomendaciones adoptadas por las distintas autoridades sanitarias que han afectado a la celebración de las sesiones de la Comisión mediante presencia física de sus miembros.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021[1]	20
José Ignacio Goirigolzarri	16/20[2]
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Eva Castillo	16/20[2]
María Verónica Fisas	20/20
María Amparo Moraleda	20/20
Koro Usarraga	20/20

[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2021.

[2] Nombrado/Nombrada el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Jordi Gual asistió a todas las reuniones de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.



Funcionamiento

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo. La designación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo. (C.1.9)

La Comisión se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones la mayoría de sus miembros. Sus acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2021, la Comisión Ejecutiva aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Actuaciones durante el ejercicio

La Comisión ha tratado, a lo largo del ejercicio 2021, una serie de materias de forma recurrente y otras con carácter puntual, a los efectos de tomar los acuerdos pertinentes o bien con efectos informativos, dándose por enterada en este último caso. Seguidamente, se presenta un resumen de los principales asuntos tratados:

01. Seguimiento de **resultados y otros aspectos financieros**

02. Seguimiento de la **fusión por absorción de Bankia por parte de CaixaBank** y de los principales aspectos de la integración

03. Seguimiento de **aspectos relativos a productos y servicios** y **otros aspectos de negocio**

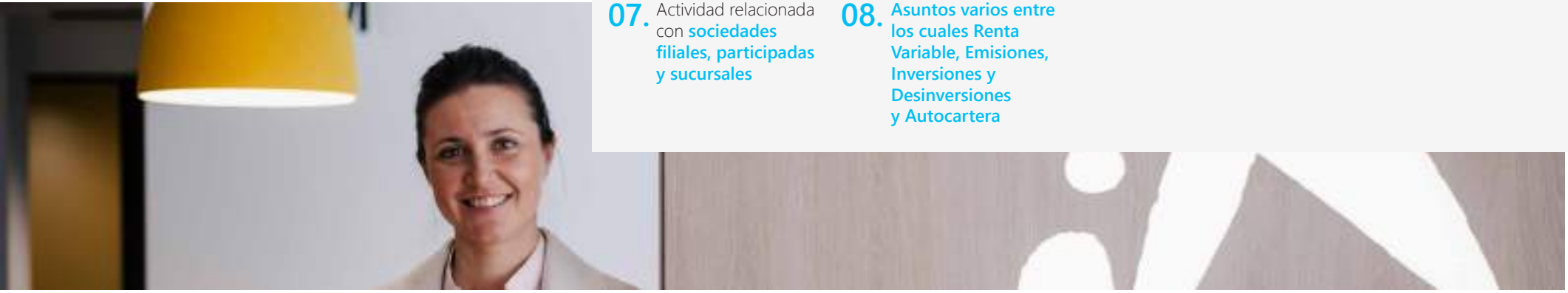
04. Seguimiento de la **situación de activos adjudicados, saldos dudosos y morosidad**

05. **Actividad de créditos y avales**

06. Seguimiento de la **calidad y experiencia del cliente y otros aspectos relacionados con la reputación**

07. Actividad relacionada con **sociedades filiales, participadas y sucursales**

08. **Asuntos varios entre los cuales Renta Variable, Emisiones, Inversiones y Desinversiones y Autocartera**



>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

La Comisión de Nombramientos y Sosteniblidad, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por cuatro consejeros no ejecutivos. Tres de sus miembros (John S. Reed, Francisco Javier Campo y Eduardo Javier Sanchiz) tienen la consideración de consejeros independientes y uno (Fernando María Ulrich) tiene la consideración de otro externo. El Consejo de Administración acordó modificar el Reglamento del Consejo en su reunión de 17 de diciembre de 2020 a los efectos de, entre otros aspectos, completar las funciones de la Comisión de Nombramientos de la Sociedad en materia de sostenibilidad con las previstas en la Recomendación 54 del Código de Buen Gobierno.

En relación con ello, en la Junta General de 14 de mayo de 2021 se aprobó la actualización del artículo 40, en su apartado 5.d)(xvi), sustituyendo la referencia a "responsabilidad social corporativa" por la expresión más actual de "sostenibilidad". Además, se propuso reforzar las competencias en materia de sostenibilidad anteriormente previstas en el referido apartado 5.d)(xvi), que se han dividido en dos distintos, incluyendo en dicho apartado la función de "elevar al Consejo para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa", e incorporar en un nuevo apartado 5.d)(xvii) las siguientes funciones: "supervisar y revisar la información no financiera contenida en el informe de gestión anual; la publicación Sostenibilidad, impacto socio-económico y contribución a las ODS y el plan director de banca socialmente responsable, velando por la integridad de su contenido y el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares internacionales de referencia".

Asimismo, el Consejo de Administración consideró conveniente modificar la denominación de la Comisión de Nombramientos por "Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad", a los efectos de recoger en la misma los dos ámbitos esenciales de competencias de esta Comisión, a cuyos efectos en la mencionada Junta General se acordó la modificación del artículo 40 de los Estatutos Sociales, así como el artículo 35 (apartados 1, 5, 6 y 8) con el fin de incorporar la nueva denominación de la Comisión.

Composición

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad está formada por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad son nombrados por el Consejo a propuesta de la propia Comisión y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de ella.

Miembro	Cargo	Categoría
John S. Reed	Presidente	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	25,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2021 la Comisión se ha reunido en 7 sesiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021[1]	7
John S. Reed	7/7
Francisco Javier Campo[2]	5/7
Fernando María Ulrich[2]	5/7
Eduardo Javier Sanchiz	7/7

[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2021.

[2] Nombrado el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Teresa Bassons asistió a la reunión de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

Funcionamiento

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Evaluar y proponer al Consejo la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo y del personal clave.

- Elevar al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la JGA, así como las propuestas para la reelección o separación de consejeros.

- Informar el nombramiento y, en su caso, cese del consejero coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo.

- Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer las condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a la retribución e informarlas cuando se hubieren establecido.

- Examinar y organizar, bajo la coordinación del consejero coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

- Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, velando por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias, conocimientos, y faciliten la selección de consejeras, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo.

- Evaluar, al menos anualmente, la estructura, tamaño, composición y actuación del Consejo y de sus comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del consejero coordinador, en su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la previsión de las transiciones.

- Revisar periódicamente la política del Consejo en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.

- Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia medioambiental y social, evaluándolas y revisándolas periódicamente con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés, así como elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia y, en todo caso, elevar para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa. Asimismo, la Comisión supervisará que las prácticas de la Sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y políticas fijadas.

- Informar, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración, los informes que haga públicos la Sociedad en materia de sostenibilidad, incluyendo en todo caso, la revisión de la información no financiera contenida en el informe de gestión anual y el plan director de banca socialmente responsable, velando por la integridad de su contenido y el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares internacionales de referencia.

- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con la sostenibilidad y elevar al Consejo para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias referentes al tamaño y composición del Consejo, a la evaluación de idoneidad, nombramientos de miembros del Consejo y de sus comisiones y del personal clave de la Sociedad, la verificación del carácter de los consejeros, diversidad de género, la Política de selección de consejeros y la de los miembros de la alta dirección y otros puestos clave, cuestiones de diversidad y sostenibilidad y la documentación de Gobierno Corporativo a presentar referente al ejercicio 2021.

Durante el ejercicio 2021, la Comisión ha supervisado y controlado el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad. Para finalizar sus actividades en el ejercicio, la Comisión se ha centrado en la autoevaluación del Consejo (individual y colectiva); en la evaluación de la estructura, tamaño y composición del Consejo; en la evaluación del funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones; en la valoración de la cuestión relativa a la diversidad de género así como el análisis del seguimiento de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo de las Sociedades Cotizadas y en el análisis de una propuesta de plan de formación de consejeros.

Asimismo, la Comisión amplió sus funciones incorporando los contenidos de sostenibilidad bajo los criterios ASG (factores ambientales, sociales y de gobierno).



>> COMISIÓN DE RIESGOS

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los Artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está formada por seis (6) consejeros, siendo todos ellos no ejecutivos, Eduardo Javier Sanchiz, Joaquin Ayuso, María Verónica Fisas y Koro Usarraga tiene el carácter de consejeros independientes, Tomás Muniesa el carácter de consejero dominical y Fernando María Ulrich el carácter de otro externo.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Joaquin Ayuso	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo
María Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de seis 6 miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	00,00
% de consejeros dominicales	16,67
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	16,67

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021, la Comisión se ha reunido en 14 ocasiones, de las cuales 2 se han celebrado de manera conjunta con la Comisión de Auditoría y Control y 1 ha sido sesión extraordinaria.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021[1]	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Joaquin Ayuso[2]	10/14
María Verónica Fisas	14/14
Koro Usarraga	14/14
Tomás Muniesa	14/14
Fernando María Ulrich[2]	10/14

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la Sociedad garantiza que la Comisión de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la Sociedad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores. La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia.

A través de su Presidente, las Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2021.

[2] No se incluye desglose de asistencia de los consejeros que han causado baja en 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. La Fundación CajaCanarias (Representada por Natalia Aznárez) asistió a todas las reuniones de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

Entre sus funciones están:

- Asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando para que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
- Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad.
- Determinar junto con el Consejo, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos así como los sistemas de información e indicadores.
- Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la Sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.
- Colaborar con la Comisión de Retribuciones para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. Examinar si la política de incentivos prevista en los sistemas de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios, entre otras.
- Asistir al Consejo de Administración estableciendo canales eficaces de información, velando por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos y en la aprobación y revisión periódica de las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos.
- Cualesquiera otras que le sean atribuidas en virtud de la Ley, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y demás normativa aplicable a la Sociedad.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2021, la Comisión aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

Acciones durante el ejercicio

Debido a la singularidad del ejercicio 2021 el cual ha venido marcado por la pandemia internacional ocasionada por la COVID-19, la Comisión ha sido informada de forma periódica del seguimiento y actuaciones extraordinarias en relación con la COVID-19.

Tras la culminación de los trámites legales de la fusión y de la integración tecnológica, se ha pasado a operar plenamente como un único banco, en este proceso de integración con Bankia en el área de Riesgos, la Comisión ha sido informada del Master Plan del proceso de integración con Bankia en el área de Riesgos que sirve de contextualización en admisión y gestión de morosidad tras la plena integración y del Modelo de Admisión y Morosidad tras dicha integración.

Asimismo, durante el ejercicio 2021 la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre materias de su competencia referidas a los Procesos Estratégicos de Riesgos (*Risk Assessment* y Catálogo de Riesgos) así como el Marco de Apetito al Riesgo (RAF), al Recovery Plan, a la Política de Riesgos del Grupo, al Cuadro de mando de riesgos, a Procesos de autoevaluación de capital y de liquidez (ICAAP – ILAAP), Riesgos medioambientales y Climáticos, al Seguimiento de Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.





>> COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

La Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por cuatro miembros, tres de ellos (María Amparo Moraleda, Joaquín Ayuso y Cristina Garmendia) tienen la consideración de consejeros independientes y uno (José Serna) tiene la consideración de consejero dominical.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Joaquin Ayuso	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	00,00
% de consejeros dominicales	25,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	00,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

En 2021 la Comisión se ha reunido en 10 ocasiones.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021[1]	10
María Amparo Moraleda	10/10
Joaquin Ayuso[2]	7/10
Cristina Garmendia	10/10
José Serna[2]	7/10

Funcionamiento

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.



[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2021.

[2] Nombrado el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Alejandro García-Bragado asistió a todas las reuniones de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

Entre sus funciones están:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y Altos Directivos, así como la retribución de los consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las condiciones de sus contratos, sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad en lo que se refiere a condiciones ajenas al aspecto retributivo.
- Velar por la observancia de la política de retribuciones de consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes.
- Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.
- Proponer al Consejo la aprobación de los informes o políticas de remuneraciones que este haya de someter a la Junta General de Accionistas, así como informar al Consejo sobre las propuestas que tengan relación con remuneración que en su caso este vaya a proponer a la Junta General.
- Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.
- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión en relación con el ejercicio de sus funciones.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Acciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a las Retribuciones anuales, Política salarial y sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo. Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros, sobre:

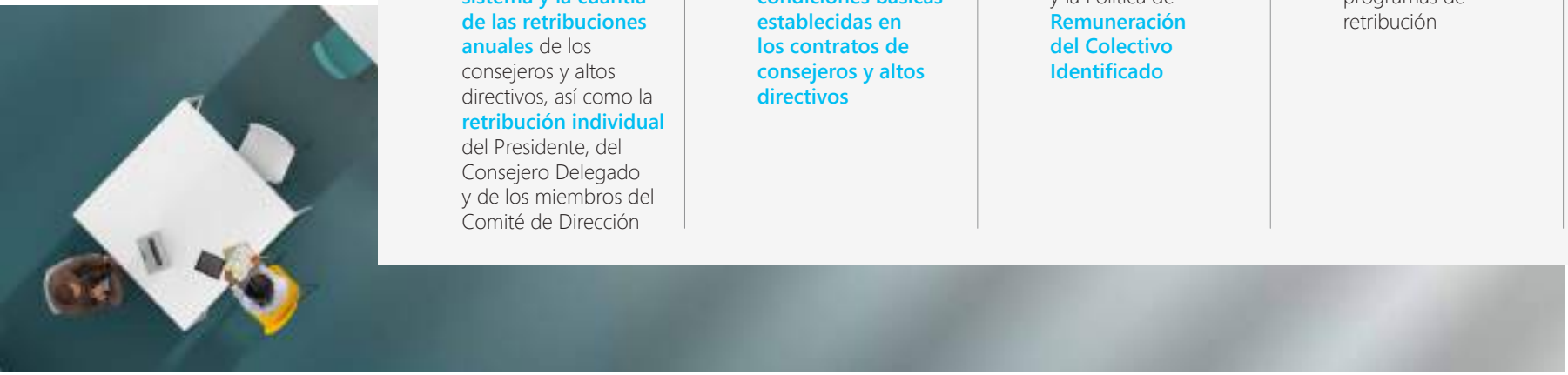
01. La **política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales** de los consejeros y altos directivos, así como la **retribución individual** del Presidente, del Consejero Delegado y de los miembros del Comité de Dirección

02. Información y propuesta sobre **condiciones básicas establecidas en los contratos de consejeros y altos directivos**

03. Política **General de Remuneraciones** y la Política de **Remuneración del Colectivo Identificado**

04. **Análisis, formulación y revisión de** programas de retribución

05. Propuestas al Consejo de **Informes o Políticas de remuneraciones** a someter a la JGA. Informes al Consejo sobre propuestas a la Junta General



>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 15 bis del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por cinco miembros, tres de ellos (Cristina Garmendia, María Amparo Moraleda y Eva Castillo) tienen la consideración de consejeras independientes y dos de ellos (José Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar) tienen la consideración de consejeros ejecutivos.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Eva Castillo	Vocal	Independiente

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de tres 3 y un máximo de 5 miembros. Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	40,00
% de consejeros dominicales	00,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	00,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021, la Comisión se ha reunido un total de 5 sesiones. Adicionalmente, la Comisión tomó acuerdo en el mes de marzo, por escrito y sin sesión.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021[1]	5
José Ignacio Goirigolzarri	5/5
Gonzalo Gortázar	5/5
Cristina Garmendia	5/5
María Amparo Moraleda	5/5
Eva Castillo	5/5

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.



[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021. Jordi Gual asistió a la reunión de esta Comisión hasta su renuncia en marzo de 2021.

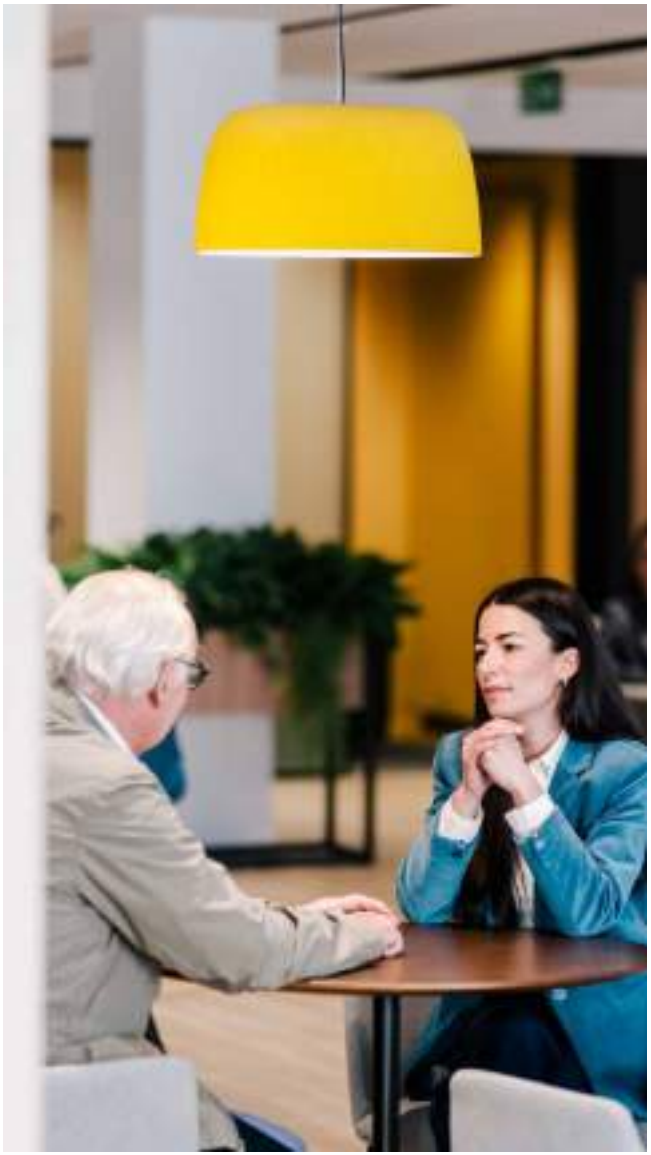
Entre sus funciones están:

- Asistir al Consejo en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tecnológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.
- Asesorar al Consejo en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica, en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc... que se desarrollen.
- Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.
- Asistir al Consejo en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura del mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la Comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de los datos.
- Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.
- Asistir a la Comisión de Riesgos, cuando ésta lo considere pertinente, en la supervisión de los riesgos tecnológicos y en los aspectos relativos a la ciberseguridad.

Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2021, la Comisión ha dado cumplimiento a sus funciones a través, entre otras, de las siguientes actividades:

- Seguimiento y evolución de la estrategia tecnológica de la entidad.
- Revisión del impacto de nuevas tecnologías y nuevos entrantes en el sector financiero.
- Revisión del plan de integración tecnológica de Bankia tras la fusión. Análisis del grado de consecución de los objetivos y prioridades establecidos en el proceso de integración tecnológica en el marco de la fusión por absorción de Bankia, S.A.
- Seguimiento del grado de adopción implementación de diferentes planes y estudios de proyectos.



>> COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

NÚMERO DE MIEMBROS

La Comisión está compuesta por seis miembros, elegidos y designados teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de economía, contabilidad y/o auditoría y gestión de riesgos.

Composición

Miembro	Cargo	Categoría
Koro Usarraga*	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Teresa Santero	Vocal	Dominical

* La fecha del nombramiento de la presidenta en su cargo es el 5 de abril de 2019.

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, entre un mínimo de 3 y un máximo de 7. La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes.

La Comisión designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada 4 años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de 1 año desde su cese. El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones del Consejo y, en su caso, de la JGA de la Sociedad. Asimismo, designa un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, actuando el del Consejo en el caso de no efectuar tales designaciones.

El Consejo procura que los miembros de la Comisión, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones.

DISTRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN POR CATEGORÍA

(% SOBRE EL TOTAL MIEMBROS COMISIÓN)

% de consejeros ejecutivos	00,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	00,00

NÚMERO DE SESIONES (C.1.25)

Durante el ejercicio 2021 la Comisión se ha reunido en 15 ocasiones, de las cuales 4 se han celebrado de forma exclusivamente telemática en atención a las recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias.

ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:

Nº reuniones en 2021[1]	15
Koro Usarraga	15/15
Eduardo Javier Sanchiz	15/15
José Serna	15/15
Cristina Garmendia	15/15
Francisco Javier Campo[2]	11/15
Teresa Santero[2]	11/15

Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión.

Para desarrollar sus funciones, la Comisión podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad, pudiendo requerir: **(i)** la asistencia y colaboración de los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad; **(ii)** la asistencia de los auditores de cuentas de la Sociedad para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados; y **(iii)**el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario. La Comisión mantiene un canal de comunicación efectivo con sus interlocutores, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Informar a la JGA sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.

[1] La primera cifra se refiere al número de reuniones a las que ha asistido el consejero y la segunda al número de sesiones celebradas en el año 2021.

[2] Se incorporó como miembro el 30 de marzo de 2021.

Nota: Información a 31 de diciembre de 2021.

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, preceptiva, revisando las cuentas, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Velar para que el Consejo procure presentar las cuentas anuales y el informe de gestión a la JGA sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.
- Informar, con carácter previo, al Consejo sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.
- Supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar la eficacia de la auditoría interna.
- Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Actuaciones durante el ejercicio

En el marco de las competencias de la Comisión, y dentro del Plan de Actividades elaborado en base anual, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre:

01. Información **financiera y no financiera**

02. **Gestión y control de los riesgos** (coordinadamente con la Comisión de Riesgos)

03. **Cumplimiento normativo**

04. **Auditoría Interna**

05. **Relación** con el auditor de cuentas

06. **Operaciones vinculadas**

07. **Comunicaciones** con los reguladores

08. **Transaciones relevantes para el grupo,** como la fusión con Bankia



A continuación se presenta un mayor detalle de las actividades relacionadas con determinados ámbitos de actuación de la Comisión:

a) Supervisión de la información financiera (C.1.28)

Entre las competencias atribuidas al pleno del Consejo se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social.

La Comisión de Auditoría y Control, como comisión especializada del Consejo, se encarga de velar por la correcta elaboración de la información financiera, un ámbito en el que dedica especial atención, junto con el de la información no financiera. Sus funciones persiguen, entre otros, evitar la existencia de salvedades en los informes de auditoría externa.

En este marco, los directivos responsables de estos ámbitos han asistido como invitados a la práctica totalidad de las sesiones celebradas durante el ejercicio 2021, lo que ha permitido que la Comisión conozca adecuadamente el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y al Grupo, particularmente en los siguientes términos: **(i)** cumplimiento de los requisitos normativos; **(ii)** delimitación del perímetro de consolidación; y **(iii)** aplicación de los principios de contabilidad, en particular con respecto a los criterios de valoración y los juicios y estimaciones.

De manera ordinaria, la Comisión se reúne trimestralmente con el fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al menos una reunión anual con el auditor externo tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas. Asimismo, durante el ejercicio 2021 el auditor externo ha mantenido una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación no están previamente certificadas. Sin perjuicio de ello, se hace constar que el proceso del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2021, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director de Control Interno y Validación de la Sociedad. (C.1.27)

b) Seguimiento de la independencia del auditor externo

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, particularmente en lo referente a la naturaleza de la Sociedad de Entidad de Interés Público, y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo (2018) que recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del auditor de cuentas así como el marco de relaciones. Asimismo, y como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, se establece en los Estatutos que la Junta General no podrá revocar los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. (C.1.30)

La Comisión de Auditoría y Control es la encargada de establecer las relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con el Grupo, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados al Grupo por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este. Posteriormente, la Comisión emitirá, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas que contendrá una valoración de la prestación de los servicios distintos de la auditoría legal mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría. (C.1.30)

4 Individuales **4** Consolidados

>> **NÚMERO DE EJERCICIOS ININTERRUMPIDOS**
COMO AUDITOR DE CUENTAS PWC (C.1.34)

18% Individuales **18%** Consolidados

>> **% DE EJERCICIOS AUDITADOS POR PWC**
SOBRE EL TOTAL DE EJERCICIOS AUDITADOS (C.134)

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la Sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría:

(C.1.32)	CaixaBank	Sociedades dependientes	Total grupo
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (m€)	967	808	1.775
% Importe de trabajos distintos de los de auditoría / Importe de trabajos de auditoría	37%	29%	33%

Nota: De acuerdo con la normativa vigente, CaixaBank considera los servicios relacionados con la auditoría en el numerador a efectos de cálculo del presente ratio, en la medida que su ejecución por parte de un auditor no significa que deban ser prestados por parte del auditor de cuentas de la sociedad. En caso de practicarse la exclusión del numerador de los servicios requeridos por la normativa o la práctica, la ratio ascendería a 8,5%.

En el marco de la Política de Relación con el Auditor Externo, y considerando las Guías Técnicas sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público de CNMV, anualmente se comunica a la Comisión de Auditoría y Control una evaluación anual de calidad e independencia del auditor de cuentas coordinada por la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital sobre el desarrollo del proceso de auditoría externa que incluye: **(i)** el cumplimiento de los requerimientos de independencia, objetividad, capacidad profesional y calidad; y **(ii)** la adecuación de los honorarios de auditoría al encargo. En base a la misma, la Comisión ha propuesto al Consejo, y este a la JGA, la reelección de PwC Auditores, S.L. como auditor de cuentas de la Sociedad y de su Grupo consolidado para el ejercicio 2022.

El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. (C.1.33)

c) Seguimiento de las operaciones vinculadas (D.1)

Salvo lo que por ley corresponda a la Junta General, el Consejo tiene la competencia para aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, las operaciones que la Sociedad o sociedades del Grupo realicen con: **(i)** consejeros; **(ii)** accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto, o representados en el Consejo; o **(iii)** o con cualesquiera otras personas que deban considerarse partes vinculadas con arreglo a las Normas Internacionales de Contabilidad, adoptadas de conformidad con el Reglamento (CE) 1606/2002.

A estos efectos, no tendrán la consideración de Operaciones Vinculadas aquellas operaciones que no sean calificadas como tal conforme a la ley y, en particular: **(i)** las operaciones realizadas entre la Sociedad y sus sociedades dependientes íntegramente participadas, directa o indirectamente; **(ii)** las operaciones realizadas entre la Sociedad y sus sociedades dependientes o participadas siempre que ninguna otra parte vinculada a la Sociedad tenga intereses en dichas entidades dependientes o participadas; **(iii)** la suscripción entre la Sociedad y cualquier consejero ejecutivo o miembro de la alta dirección, del contrato en el que se regulen los términos y condiciones de las funciones ejecutivas que vayan a desempeñar, incluyendo, la determinación de los importes o retribuciones concretas a abonar en virtud de dicho contrato, que deberá ser aprobado conforme a lo previsto en este Reglamento; **(iv)** las operaciones celebradas sobre la base de medidas destinadas a salvaguardar la estabilidad de la Sociedad, adoptadas por la autoridad competente responsable de su supervisión prudencial.

En las operaciones cuya aprobación corresponda al Consejo de Administración, los Consejeros de la Sociedad afectados por la Operación Vinculada o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados por la Operación Vinculada, deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión, en los términos previstos en la Ley.

El Consejo de Administración podrá delegar la aprobación de las siguientes Operaciones Vinculadas:

a. Operaciones entre las sociedades que formen parte del Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado;

b. Operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y cuya cuantía no supere el 0,5 por ciento del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad.



Para la aprobación de estas operaciones no será necesario el informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, si bien el Consejo de Administración establecerá un procedimiento interno de información y control periódico con la intervención de la Comisión de Auditoría y Control.

La concesión por la Sociedad de créditos, préstamos y demás modalidades de financiación y aval a Consejeros, o a las personas vinculadas a los mismos, se ajustará además de lo establecido en el Reglamento del Consejo a la normativa de ordenación y disciplina de las entidades de crédito y a las directrices del supervisor en esta materia.

La Sociedad anunciará públicamente, a más tardar el día de su celebración, las Operaciones Vinculadas que celebre la Sociedad o sociedades de su Grupo y cuya cuantía alcance o supere el 5% del total de las partidas del activo o el 2,5% del importe anual de la cifra de negocios, en los términos previsto legalmente. Así mismo, informará de las Operaciones Vinculadas en el informe financiero semestral, en el informe anual de gobierno corporativo y en la memoria de las cuentas anuales en los casos y con el alcance previsto en la Ley.

La Sociedad no tiene conocimiento de ningún tipo de relación (comercial, contractual o de índole familiar) entre los titulares de participaciones significativas. Sin perjuicio de posibles relaciones de naturaleza comercial o contractual con CaixaBank, dentro del giro y tráfico comercial ordinario y en condiciones de mercado. Con el objeto de regular las relaciones entre la Fundación Bancaria "la Caixa" y CaixaBank y sus respectivos grupos y por ende evitar situaciones de conflictos de interés, se ha firmado el Protocolo Interno de Relaciones (modificado en octubre de 2021), cuyos objetivos principales son: **(i)** la gestión de las operaciones vinculadas; **(ii)** el establecimiento de mecanismos para evitar la aparición de conflictos de interés; **(iii)** el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad; **(iv)** la colaboración en materia de RSC y **(v)** y la regulación del flujo de información para el cumplimiento de las obligaciones periódicas de información. El mencionado Protocolo está disponible en la web corporativa y su cumplimiento es objeto de supervisión con carácter anual por parte de la Comisión.

Sin perjuicio de lo anterior, el Protocolo Interno de Relaciones también fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo FBLC prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo FBLC. El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones, estarán sujeta a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo. (A.5+D.6)

Salvo por lo que pueda figurar en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas, no hay operaciones individualmente significativas realizadas con titulares de participaciones significativas de la Sociedad. (D.2)



En relación con los miembros del Consejo, los artículos 29 y 30 del Reglamento del Consejo regulan su deber de no competencia y las situaciones de conflicto de interés aplicables, respectivamente: (D.6)

- Los consejeros solo estarán dispensados del cumplimiento del deber de no competencia cuando no suponga daño no resarcible para la Sociedad. El consejero que haya obtenido la dispensa deberá cumplir con las condiciones que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés.
- Los consejeros (directa o indirectamente) tienen la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés para el Grupo y, en caso de existir, el deber de comunicarlas al Consejo para su información en las cuentas anuales.

Por otro lado, el personal clave está sujeto a determinadas obligaciones frente conflictos de interés directo o indirecto derivadas del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, frente al que deberán actuar con libertad de juicio y lealtad a la Sociedad, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.

Salvo por lo que pueda figurar en la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas, no hay conocimiento de la existencia de operaciones significativas, realizadas entre el Grupo y el personal clave (y las personas a ellos vinculadas) de la Sociedad que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado. (D.3, D.5)

Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Sociedad recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno.

El Comité de Dirección (C.1.14)

El **Comité de Dirección** se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Sociedad. Además, aprueba, dentro de sus competencias, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio

2
15,38% SOBRE EL TOTAL

>> **PRESENCIA DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN A 31.12.21** (EX CONSEJERO DELEGADO)

0,008%

>> **PARTICIPACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN EN EL CAPITAL DE LA SOCIEDAD A 31.12.21** (EX CONSEJERO DELEGADO)

0,16%

>> **EN EL AÑO 2021, EL TOTAL DE LAS ACCIONES GENERADAS POR PLANES DE INCENTIVOS QUE ESTÁN PENDIENTES DE ENTREGA SUPONEN EL 0,16% DEL TOTAL DEL CAPITAL SOCIAL**

JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director General de Negocio

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cunef (Universidad Complutense de Madrid) y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en 2007 y, en la actualidad, como Director General de Negocio es responsable de las siguientes áreas de negocio: Retail Banking, todas las áreas relacionadas con Customer Experience y Specialized Consumer Segments.

Fue Director General de Banco Sabadell (2003-2007) y, con anterioridad, Subdirector General del Santander y Central Hispano (1990-2003).

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer, Presidente de Imagin y miembro del Consejo de Administración de SegurCaixa Adeslas.

Presidente de la Asociación Española de Directivos, Vocal del Consejo Consultivo de Foment del Treball, Vocal del Patronato de la Fundación Tervalis, miembro del Consejo Asesor Universitario de la Universitat Internacional de Catalunya.

XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos
(hasta 31 de diciembre de 2021)

Educación

Licenciado en Medicina por la Universidad de Barcelona y Máster en Administración de Empresas por la University of Chicago y en Salud Pública por la John Hopkins University. Beca Fullbright "la Caixa".

Trayectoria profesional

En 2008 se incorpora a "la Caixa" como Director Ejecutivo de RRHH y miembro de su Comité de Dirección. Tiene una trayectoria internacional de más de 30 años en el sector de la salud, en banca multilateral de desarrollo y en el sector financiero.

Previamente, en el Banco Mundial, fue Director del Gabinete del Presidente y Vicepresidente de Recursos Humanos y, en el Banco Europeo de Inversiones, Director de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR

Director General de Riesgos

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado al Grupo "la Caixa" en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director General de Riesgos del Grupo en 2016.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Sareb y Presidente no ejecutivo de Building Center.

IÑAKI BADIOLA

Director de CIB and International Banking

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.



LUIS JAVIER BLAS

Director de Medios

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá. AMP (Advanced Management Program) por ESE Business School (Universidad de los Andes- Chile) así como otros programas corporativos de desarrollo directivo por IESE e INSEAD.

Trayectoria profesional

Hasta su nombramiento en el Comité de Dirección de CaixaBank, ha sido Head of Engineering & Data en España y Portugal y miembro del Comité de Dirección de BBVA en España (2015-2019). Previamente había desempañado varios cargos, principalmente en el ámbito de medios del Grupo BBVA tanto en Chile (2010-2015) como en España (2000-2010). Previamente había trabajado en el Banco Central Hispano, Grupo Accenture y Abbey National Spain.

Otros cargos actuales

Actualmente es Consejero de Caixabank Tech, S.L.U.

MATTHIAS BULACH

Director de Contabilidad, Control de Gestión y Capital

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Máster en Administración de Empresas por IESE.

Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Vigilancia y de la Comisión de Auditoría de Erste Group Bank AG; Consejero de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.*

* Desde el 1 de enero de 2022 ya no es Miembro del Consejo de Vigilancia y de la Comisión de Auditoría de Erste Group Bank.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretario General y del Consejo

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ha sido Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003). Abogado de la Secretaría General de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial, SA (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (de marzo a julio 2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta octubre de 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA).

MANUEL GALARZA

Director de Cumplimiento y Control

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Valencia. Premio extraordinario de la licenciatura. Programa de Alta Dirección de ESADE. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional en Arthur Andersen en 1995, hasta que se incorporó al Grupo Bankia en 2008. En dicho Grupo ha ocupado diversos puestos de responsabilidad: Director de Participadas Industriales, Director de Riesgos Mayoristas, Director Territorial de Madrid Este y Director General de Riesgo de Crédito. Se incorporó al Comité de Dirección de Bankia en 2019, hasta su incorporación a Caixabank.

Ha sido consejero de compañías cotizadas y no cotizadas entre las que destaca Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvia y Caser.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Educación

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y en 2016 la nombran Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas. En abril de 2021 es nombrada Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol y de Dircom Cataluña. Vicepresidenta de Dircom nacional, Corporate Excellence y Fundacom.

JAVIER PANO

Director Financiero

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Master en Dirección de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, es Presidente del ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y funding mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de BPI y Vicepresidente del Consejo de Administración de Cecabank.

MARISA RETAMOSA

Directora de Auditoría Interna

Educación

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

EUGENIO SOLLA

Director de Sostenibilidad

Educación

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por el Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF), máster en Gestión de Entidades de Crédito en la UNED y Executive MBA en IESE.

Trayectoria profesional

En 2004 se incorporó a Caja de Ahorros de Ávila hasta 2009, cuando pasó a desempeñar la función de coordinador de Integración en Bankia. En 2011 entró a formar parte del Gabinete de Presidencia de Bankia como director de Coordinación Estratégica y Análisis de Mercado para, un año más tarde, convertirse en director de Gabinete. Entre 2013 y 2015, fue nombrado director corporativo de Marketing de la entidad y, en julio de 2015, director corporativo de la Territorial Madrid Norte.

Ha sido miembro del Comité de Dirección de Bankia desde enero de 2019 hasta su incorporación a CaixaBank.

Otros cargos actuales

Consejero CaixaBank Asset Management y Vicepresidente CaixaBank Dualiza.

JAVIER VALLE

Director de Seguros

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

Trayectoria profesional

En los últimos años ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es Consejero Director General de VidaCaixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como Consejero de ICEA.

Otros Comités

A continuación, se muestra la descripción de los principales comités:

COMITÉ ALCO (ACTIVOS Y PASIVOS)

Es responsable de la gestión, el seguimiento y control de los riesgos estructurales de liquidez, tipo de interés y tipo de cambio del balance de CaixaBank.

Es responsable de optimizar y rentabilizar la estructura financiera del balance del Grupo CaixaBank, incluyendo el margen de intereses y los resultados extraordinarios en el Resultado de Operaciones Financieras (ROF); la determinación de las tasas de transferencia con los distintos negocios (IGC/MIS); la monitorización de precios, plazos y volúmenes de las actividades generadoras de activo y pasivo; y la gestión de la financiación mayorista.

Todo ello, bajo las políticas de marco de apetito al riesgo y límites de riesgo aprobados por el Consejo.

Frecuencia
Mensual

Dependencia
Comité de Dirección
Reporta al Comité Global de Riesgos

Riesgos gestionados
Rentabilidad del negocio
Liquidez y financiación
Mercado Estructural de tipos de interés

COMITÉ DE REGULACIÓN

Es el órgano decisorio de todos los aspectos relacionados con la regulación financiera. Entre sus funciones destacan el impulso a la actuación de representación de intereses de la Entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando periódicamente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

Frecuencia
Mín. Bimensual

Dependencia
Comité de Dirección

Riesgos gestionados
Legal y Regulatorio
Conducta

COMITÉ DE GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

Velar por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como al management del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

Frecuencia
Mensual

Dependencia
Comité de Dirección

Riesgos gestionados
Tecnológico

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Es responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Para ello, analiza el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establece las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los mismos en el marco de sus objetivos estratégicos.

Es objetivo específico de este comité es adecuar la estrategia en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el Marco de Apetito al Riesgo (RAF en sus siglas en inglés) coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank.

Frecuencia
Mensual

Dependencia
Comisión de Riesgos

Riesgos gestionados
Todos los del Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo

COMITÉ DE GESTIÓN PENAL CORPORATIVA

Gestionar toda observación o denuncia en materia de prevención y respuesta ante conductas penales, realizada por cualquier canal. Las principales funciones son: prevención, detección, respuesta, reporte y monitorización del modelo.

Frecuencia
Mensual

Dependencia
Comité Global del Riesgo

Riesgos gestionados
Conducta

COMITÉ PERMANENTE DE CRÉDITOS

Se encarga de sancionar de forma colegiada operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, cuyo nivel de aprobación le corresponda según normativa interna.

Frecuencia
Semanal

Dependencia
Consejo de Adminsitración

Riesgos gestionados
Crédito

COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Su función es velar por todos los aspectos que tenga o puedan tener un impacto en la comercialización de productos y servicios con el fin de asegurar la adecuada protección a los clientes mediante la transparencia y la comprensión de los mismos por parte de los clientes, en especial los minoristas y consumidores, y la adecuación a sus necesidades.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Legal y Regulatorio
Conducta
Reputacional

COMITÉ DE DIVERSIDAD

Su misión es la creación, impulso, seguimiento y presentación de acciones a los estamentos correspondientes para aumentar la diversidad con foco en la representatividad de la mujer en posiciones directivas y evitar la pérdida de talento, así como en el resto de ámbitos de diversidad que sean prioritarios para la Entidad como la diversidad funcional, la generacional y la cultural.

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Legal y Regulatorio
Reputacional

COMITÉ DE PLANES DE RECUPERACIÓN Y RESOLUCIÓN

Elaboración, aprobación, revisión y actualización de planes para miniminizar el impacto de futuras crisis financieras en los contribuyentes.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Rentabilidad del negocio
Recursos propios: solvencia
Liquidez y financiación
Legal y Regulatorio
Reputacional

COMITÉ DE PRIVACIDAD

Actúa como órgano superior y decisorio para todos los aspectos relacionados con la privacidad y la protección de datos de carácter personal en el Grupo CaixaBank.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Legal y Regulatorio
Conducta

COMITÉ DE EFICIENCIA

Este comité tiene como objetivo la mejora de la eficiencia en la organización, siendo el responsable de proponer y acordar con las Áreas y Filiales las propuestas de presupuestos anuales de gastos e inversión, las cuales se presentarán para su ratificación posterior en el Comité de Dirección.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Rentabilidad del negocio
Recursos propios: solvencia

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Es responsable de aprobar la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank y realizar el seguimiento de las mismas, así como proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea reconocido por su excelente gestión de la sostenibilidad, reforzando su posicionamiento a través de su modelo de banca socialmente responsable.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Reputacional

COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL

Es responsable de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa y proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

Su misión es contribuir a que CaixaBank sea el mejor banco en calidad y reputación, reforzando la reputación de la entidad como paradigma de banca responsable y comprometida socialmente.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité Global del Riesgo**

Riesgos gestionados
Reputacional

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo.

Su finalidad es garantizar la seguridad de la información en el Grupo CBK mediante la aplicación de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, y la mitigación de los riesgos o debilidades identificadas

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados
Conducta
Tecnológico

COMITÉ DEL REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA (RIC)

Ajustar las actuaciones de CaixaBank, de sus órganos de administración, empleados y representantes a las normas de conducta que, en el ejercicio de actividades relacionadas con el Mercado de Valores, tengan que respetar los anteriores, contenidas en la LMV y en sus disposiciones de desarrollo

Frecuencia **Trimestral**

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Conducta**

COMITÉ GLOBAL DE RECUPERACIONES Y MOROSIDAD

Marcaje de los objetivos para cada uno de los intervinientes en el proceso de recuperación, seguimiento del nivel de cumplimiento de dichos objetivos y de las acciones efectuadas por cada uno de ellos para llevarlos a cabo.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité Global del Riesgo**

Riesgos gestionados **Rentabilidad del negocio**
Crédito

COMITÉ DE POLÍTICA DE RIESGO DE CRÉDITO

Aprobación, o en su caso toma de conocimiento, y monitorización de las políticas y criterios vinculados a la concesión y gestión del riesgo de crédito.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité Global del Riesgo**

Riesgos gestionados **Crédito**

COMITÉ DE RIESGO OPERACIONAL

Analizar y realizar el seguimiento del perfil de riesgo operacional del Grupo CaixaBank, y la propuesta de las medidas de gestión correspondientes.

Frecuencia **Mensual**

Dependencia **Comité Global del Riesgo**

Riesgos gestionados
Conducta y cumplimiento
Legal y Regulatorio
Tecnológico
Fiabilidad de la información
Riesgo de modelo
Otros riesgos operacionales

COMITÉ DE RESILIENCIA OPERATIVA

Es el órgano encargado de la gestión de la función de Continuidad Operativa en el Grupo, siendo el responsable del diseño, implantación y seguimiento del Sistema de Gestión de Continuidad Operativa.

Frecuencia **Semestral**
(en condiciones normales)

Dependencia **Comité de Dirección**

Riesgos gestionados **Tecnológico**



Remuneración

CaixaBank establece la Política de Remuneración de sus Consejeros en base a sus principios generales de remuneración apostando por un posicionamiento en mercado que permite atraer y retener el talento necesario impulsar comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo.

Periódicamente se analizan las prácticas de mercado, realizando encuestas salariales y estudios específicos *ad hoc* realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo las muestras de referencia las del sector financiero de los mercados donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35 comparables. Asimismo, en determinadas cuestiones se cuenta con el apoyo de expertos externos.

La Política aplicada a la remuneración de los Consejeros sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 14 de mayo de 2021 contó con un porcentaje de votos a favor del 75,76%. Este resultado estuvo condicionado por la entrada en el accionariado de un accionista significativo titular de un 16,1% del capital, que votó en contra de la modificación de la Política. En términos similares, la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio anterior obtuvo el 72,31% de votos a favor.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de la Sociedad:

>> CONSEJEROS

El sistema previsto en los Estatutos Sociales establece que la remuneración del cargo de consejero de CaixaBank debe consistir en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación. De esta manera, la remuneración de los miembros del Consejo, en su condición de tales, consiste únicamente en componentes fijos.

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no ejercen funciones ejecutivas) mantienen una relación meramente orgánica con CaixaBank y, en consecuencia, no disponen de contratos celebrados con la misma por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero.

>> CARGO EJECUTIVO
(APLICABLE AL PRESIDENTE Y AL CONSEJERO DELEGADO)

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas, los Estatutos Sociales reconocen a su favor una retribución por sus funciones ejecutivas adicional al cargo de consejero.

Así, los componentes retributivos por tales funciones se estructuran considerando el contexto de coyuntura y resultados, e incluyen:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una remuneración variable vinculada a la consecución de objetivos anuales y a largo plazo previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.

8.483 >> **REMUNERACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEVENGADA EN 2021**[1] (MILES DE €)

2.797 >> **IMPORTE DE LOS FONDOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ACTUALES POR SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO CON DERECHOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS** (MILES DE €)

2.690 >> **IMPORTE DE LOS FONDOS ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS ACTUALES POR SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO CON DERECHOS ECONÓMICOS NO CONSOLIDADOS** (MILES DE €)

0 >> **IMPORTE DE LOS FONDOS ACUMULADOS POR LOS EX CONSEJEROS POR SISTEMAS DE AHORRO A LARGO PLAZO** (MILES DE €)

No se informa de los derechos consolidados por antiguos consejeros en materia de pensiones, dado que la sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros ejecutivos en virtud del sistema de pensiones. (C.1.13)

[1] La remuneración de los consejeros del ejercicio 2021 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes cambios en la composición del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio:

Tras la inscripción en el Registro Mercantil de la fusión por absorción de Bankia por CaixaBank, el 26 de marzo de 2021, devino efectiva la renuncia de Jordi Gual, la Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez, Alejandro García-Bragado y de Ignacio Garralda a sus cargos como miembros del Consejo y de las Comisiones y han pasado a formar parte del Consejo: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Fernando María Ulrich y Teresa Santero.

El 30 de marzo de 2021 se ha designado José Ignacio Goirigolzarri como Presidente Ejecutivo y se han acordado cambios en las Comisiones del Consejo con los siguientes nombramientos: de Eva Castillo, como miembro de la Comisión Ejecutiva e igualmente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo, la incorporación como miembro y Presidente de la esta Comisión de José Ignacio Goirigolzarri; de Francisco Javier Campo y de Fernando María Ulrich, como miembros de la Comisión de Nombramientos; de Francisco Javier Campo y de Teresa Santero, como miembros de la Comisión de Auditoría y Control; de Joaquín Ayuso y de José Serna, como miembros de la Comisión de Retribuciones; de Joaquín Ayuso y de Fernando María Ulrich, como miembros de la Comisión de Riesgos y de Eva Castillo, como miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

La Junta General Ordinaria de 2021 acordó volver a nombrar miembros del Consejo a José Serna y Koro Usarraga.

A cierre del ejercicio 2021, el Consejo de Administración está compuesto por 15 miembros, siendo el Presidente y el Consejero Delegado, los únicos miembros con funciones ejecutivas.

Asimismo, no se incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos en representación de la Sociedad fuera del Grupo consolidable (81 miles de €).

A continuación se describe la naturaleza de los componentes devengados en 2021 por los Consejeros Ejecutivos:

Componente **fijo**

La remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos se basa principalmente en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, combinada con un enfoque de mercado en función de encuestas salariales y estudios específicos *ad hoc*. Las encuestas salariales y estudios específicos *ad hoc* en los que participa CaixaBank están realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo la muestra comparable la del sector financiero del mercado donde opera CaixaBank y la de las empresas del IBEX 35 comparables.

Componente **variable**

A continuación se detallan los distintos componentes variables dela remuneración para los Consejeros Ejecutivos.

Componente variable a corto plazo

Los Consejeros Ejecutivos tienen reconocida para el ejercicio 2021 una remuneración variable en forma de bonus determinado sobre una retribución target con un nivel de consecución ajustado al riesgo y a la medición del rendimiento:

- 50% en función de retos corporativos con un grado de consecución [80% - 120%] y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

- 50% en función de retos individuales, con un grado de consecución [60% - 120%], se distribuye globalmente entre retos vinculados con los objetivos estratégicos. La valoración final puede oscilar +/-25% con el objeto de recoger la valoración cualitativa y los retos excepcionales que puedan surgir durante el año.

Atendiendo al objetivo de equilibrio razonable y prudente entre los componentes fijos y variables de remuneración, las cuantías de remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos son suficientes y el porcentaje de remuneración variable en forma de bonus sobre la remuneración fija anual es reducido, no superando el 40%.

En línea con nuestro modelo de gestión responsable, de los conceptos descritos anteriormente, un 18% de la retribución variable total, anual y a largo plazo, del Presidente y del Consejero Delegado se vinculan a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y cumplimiento o el IGR.

>> COMPONENTE VARIABLE A CORTO PLAZO

Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
ROTE *(Return on Tangible Equity)*	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
REC (Ratio de Eficiencia Core)	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Variación de activos problemáticos	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
RAF *(Risk Appetite Framework)*	10%	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
Calidad	5%	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
Conducta y cumplimiento	5%	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Componente variable a lago plazo

La Junta General de 2019 aprobó un Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021. Pese a que el número máximo de beneficiarios era para un colectivo de 90 beneficiarios , la Junta General de Accionistas de 14 de mayo de 2021 aprobó un incremento del número de beneficiarios máximo pasando a 130 personas que comprenden el Consejero Delegado, los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo. Este incremento se produce como consecuencia de la Fusión.

>> COMPONENTE VARIABLE A LARGO PLAZO

Concepto Objetivable	Línea Estratégica
REC (Ratio de Eficiencia Core)	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
ROTE *(Return on Tangible Equity)*	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IEX (Índice de Experiencia Cliente)	Ofrecer la mejor experiencia al cliente
RAF *(Risk Appetite Framework)*	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
TSR *(Total Shareholder Return)*	Generar una rentabilidad atractiva para los accionistas, manteniendo la solidez financiera
IGR (Índice Global de Reputación)	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Este programa permite recibir, tras un determinado periodo, un número de acciones de CaixaBank, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos y condicionados, entre otros aspectos, a la evolución y posicionamiento de determinados parámetros estratégicos.

Aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo

Asimismo el Presidente y el Consejero Delegado tienen pactado en sus contratos aportaciones prefijadas a sistemas de previsión y de ahorro.

El 15% de las aportaciones pactadas a planes de previsión social complementaria tendrá la consideración de importe *target* (teniendo el 85% restante la consideración de componente fijo). Este importe se determina siguiendo los mismos principios que los establecidos para la remuneración variable en forma de bonus, atendiendo sólo a los parámetros de evaluación individuales, y es objeto de aportación a una Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión.

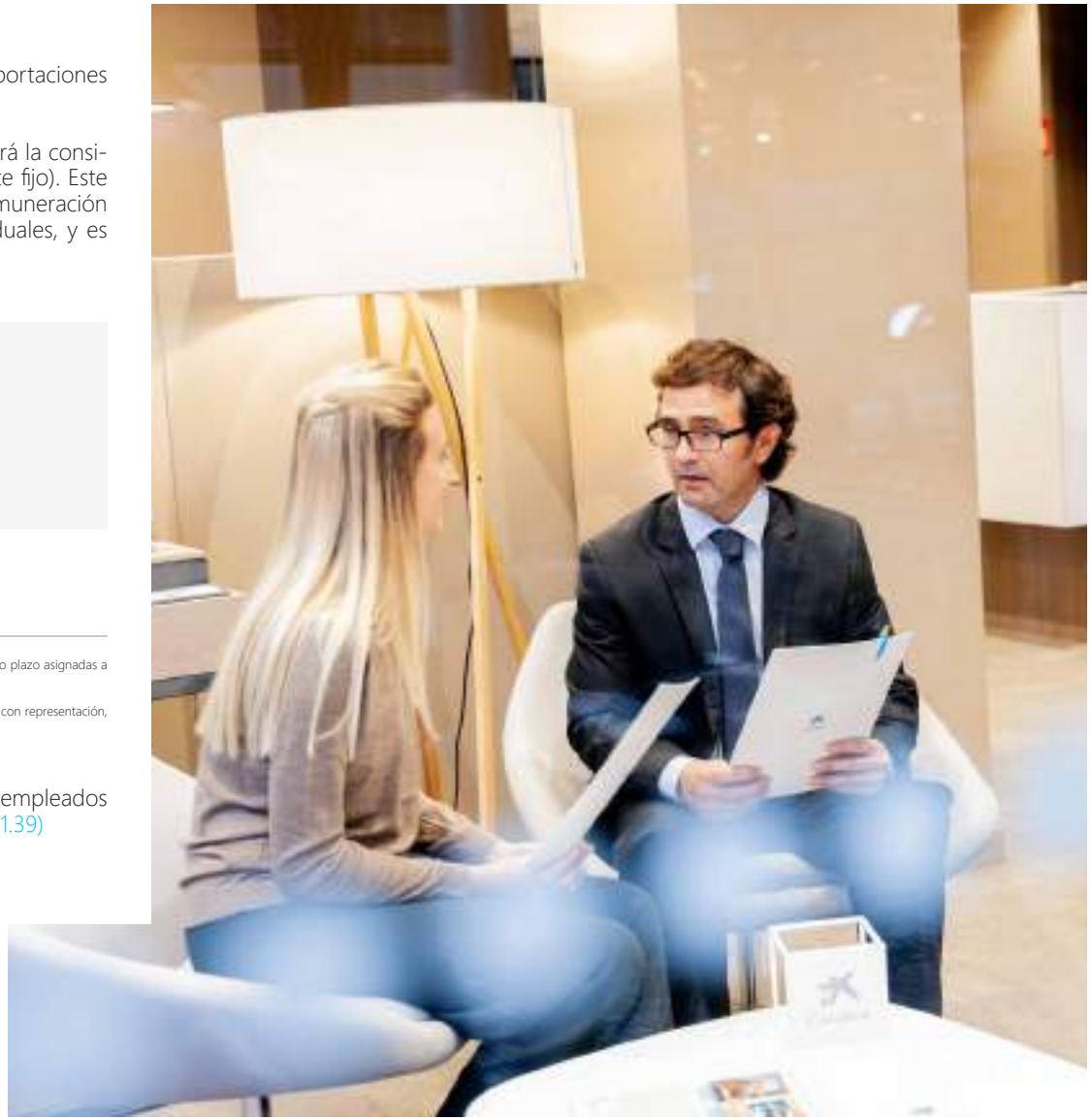
14.097

REMUNERACIÓN TOTAL DEL ALTA DIRECCIÓN
(EX CONSEJEROS EJECUTIVOS) EN 2021[1] (MILES DE €) (C.1.14)

[1] Este importe incluye la retribución fija, en especie, las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección.

Este importe no incluye la remuneración por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del grupo consolidable (1.191 miles de €).

Respecto a los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados sobre indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje véase Tabla de Conciliación (C.1.39)



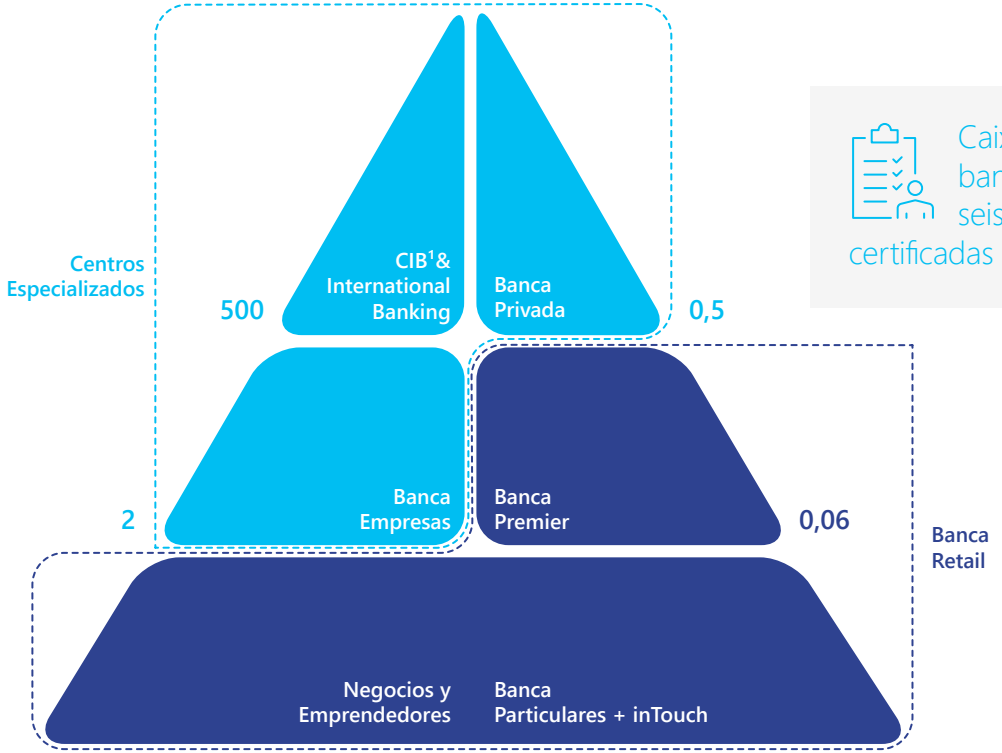
Modelo de negocio

CaixaBank tiene un modelo de banca universal que busca la mejor experiencia de cliente y adaptado:

- Al perfil de cada cliente de acuerdo con nuestra segmentación
- A las diferentes formas que tienen los clientes de gestionar la movilidad
- A su modo de relacionarse con las personas
- Y a su manera de utilizar la tecnología

La amplia gama de productos y servicios financieros y de seguros permiten cubrir todas las necesidades de los clientes. La agilidad y accesibilidad permiten hacerlo de forma que la experiencia individual de cada cliente sea la mejor en cada momento.

LA SEGMENTACIÓN ES CLAVE PARA CUBRIR MEJOR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE



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

[1] *Corporate & Institutional Banking.* Incluye también sponsors financieros.

Banca Retail: particulares, premier, negocios y emprendedores

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta omnicanal, innovadora y personalizada dirigida a clientes particulares, premier, negocios y emprendedores.

En 2021 se ha continuado con la consolidación de *Las 4 Experiencias Vitales*, la transformación de la red de distribución y el impulso de nuevos modelos de relación con el cliente.

Consolidación de las 4 experiencias vitales orientadas al cliente

Día a Día: hacer el día a día del cliente más fácil y estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento que lo requiera.

Disfrutar de la vida: facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro.

Dormir tranquilo: estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo.

Pensar en el futuro: ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

Transformación de la red

CaixaBank quiere seguir transformando su red con el objetivo de dar mayor valor al cliente.

Ver apartado Plataforma de distribución omnicanal

Impulso de nuevos modelos de relación digital y remota con el cliente

Impulso de nuevos modelos de relación digital y remota con el cliente. Dotando de diferentes herramientas de omniexperiencia para hacer más fácil la relación gestor/cliente:

Mi Gestor es el espacio de conexión digital entre gestor y cliente.

6,4 MM
CLIENTES QUE HAN UTILIZADO MI GESTOR

Cita previa confirmada para mantener entrevistas con los gestores.

10,5 MM
CITAS PLANIFICADAS

80%
ORIGEN GESTOR

20%
ORIGEN CLIENTES

App Meeter para evitar tener que hacer cola cuando se acude a una oficina.

3,3 MM
CLIENTES REGISTRADOS EN APP MEETER

Potenciación del Muro en nuestra banca online como medio de comunicación ágil y seguro.

3,2 MM
CLIENTES QUE UTILIZAN EL MURO

9,9 MM
DOCUMENTOS COMPARTIDOS

Lanzamiento WhatsApp Muro, nuevo canal de comunicación que facilitará la relación Gestor-Cliente.

1,5 MM
DE MENSAJES DE WHATSAPP MURO ENVIADOS

63%
DEL QUE ORIGEN CLIENTE

>> BANCA PARTICULARES

CaixaBank

Clientes particulares con una posición de hasta 60.000 euros

Hitos de 2021

- **Consolidación de la nueva tarjeta *MyCard,*** llegando a 3,3 MM de clientes. Se trata de un producto diferencial en el mercado que permite en una única tarjeta la experiencia de débito en la que se ven en tiempo real todas las compras realizadas, junto a todas las ventajas de una tarjeta de crédito.
- **Digitalización:** impulso a la contratación digital de productos. La financiación de productos de consumo (Wivai) contratados digitalmente a través de *CaixaBankNow* ha sido de 155.360 operaciones en el 2021.
- **Sostenibilidad:** nuevo acuerdo con un nuevo partner estratégico, EDP, para poder facilitarles el acceso a nuestros clientes a la tecnología de energía solar. CaixaBank participa mediante la financiación de proyectos de instalación de paneles solares a clientes particulares que los soliciten.
- **Movilidad:** año récord en la contratación de soluciones de movilidad en nuestros particulares, con 14.679 operaciones de *renting* (+38% respecto 2020). Superando las 22.700 operaciones en todo el banco.
- Seguimos ampliando nuestra propuesta de protección a través de nuevos lanzamientos de productos, que desarrollan y profundizan la oferta ***MyBox***.



Indicadores principales

12,2 MM
CLIENTES VINCULADOS[1]
8,6 MM EN 2020

9 MM
CLIENTES OMNICANAL
(OFICINA, CAJEROS Y DIGITAL)
4,6 MM EN 2020

84,9
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
85,0 EN 2020
(ESCALA 0-100)

88,3%
CLIENTES CON GESTOR ASIGNADO
76,9% EN 2020

[1] Todos los segmentos.

985.490
PÓLIZAS COMERCIALIZADAS MYBOX EN 2021

- Soluciones de Protección completas y competitivas
- Misma cuota durante 3 años
- Tarifa plana mensual
- Coberturas exclusivas

>> BANCA PREMIER

CaixaBank Banca Premier

Clientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 euros

La propuesta de valor de CaixaBank Banca Premier consiste en crear una relación de confianza con el cliente que nos posicione como su principal proveedor financiero. Los pilares siguen siendo: evolucionar la propuesta de valor para ofrecer asesoramiento a todos los perfiles de clientes y realzar la figura del Gestor Personal como eje principal.

En 2021 destaca el lanzamiento de los fondos de inversión Gama SI, con objetivos de impacto vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Ello implica una importante labor de difusión de conceptos vinculados a la sostenibilidad entre nuestros clientes. También destaca la incorporación de de los fondos propios en *Ocean*, la plataforma digital de gestión de fondos.

Se han realizado *Talks* específicos para el segmento Premier, llegando a todos los territorios e incorporando nuevas temáticas.

- ***Talk* Directrices de Inversión:** charla con expertos de mercados de la Entidad sobre estrategias de inversión.
- ***Talk* Herencia es Vida:** charla con expertos para ayudar a los clientes a tomar conciencia sobre la necesidad de planificar la herencia.

Indicadores principales

86,9
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
87,1 EN 2020
(ESCALA 0-100)

28
CENTROS STORE PREMIER

3.900
GESTORES ESPECIALIZADOS[1]

849.374
CLIENTES ASESORADOS



[1] Incluidos gestores CaixaBank + Bankia.

>> NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES

CaixaBank Negocios

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

La propuesta de Negocios y Emprendedores va dirigida a clientes autónomos, profesionales, comercios y microempresas. Incluye la gestión integral tanto de los negocios y las microempresas, como de sus clientes, e integra todas las soluciones que éstos necesitan en su día a día, financiación de su negocio, protección y seguridad, y su futuro.

Se apuesta por la consolidación del modelo especialista, a través de oficinas Store Negocios, oficinas exclusivas para clientes Negocios y Emprendedores y de Gestores de MicroEmpresas y Gestores de Negocios.

La actividad comercial se ha centrado en la captación de nuevos clientes y la vinculación de los ya clientes, cubriendo las cuatro experiencias principales: día a día, financiación del negocio, dormir tranquilo, y pensar en el futuro.

Hitos de 2021

- Creación de nueva oferta especializada dirigida a colectivos que demandan una oferta personalizada debido a sus necesidades específicas. En la actualidad hay en desarrollo cuatro comunidades: ***Food&Drinks, Pharma, FeelGood* y *DayOne.***
- Consolidación de **oferta innovadora de *Commerce*:** lanzamiento de nuevos productos y servicios como la TPV Tablet, *Order&Go*, y financiación punto de venta (*Buy now pay later*) que permite dar soluciones de pago adecuadas a cada perfil de cliente.
- **Impulso de la digitalización** de los clientes con una completa oferta de productos/servicios: *Marketplace*, Soluciones Digitales, Plataforma de ayudas públicas (para impulso iniciativas fondos *Next Generation*), digitalización de procesos de contratación de nuestros clientes.
- Lanzamiento de la **primera edición del Premio A Mujer Profesional Autónoma** de CaixaBank en todo el territorio para reconocer la importante labor de este colectivo profesional.
- ***Talks* Específicos** del segmento Negocios y emprendedores:
  - **Autónomos:** Previsión para el presente y el futuro: charla con expertos de VidaCaixa para garantizar el flujo de ingresos y la seguridad a nivel personal y profesional.
  - **Ciclo Protección:** charla con ponentes seleccionados por VidaCaixa sobre temas empresariales enfocados a las necesidades de autónomos, comercios y microempresas.
  - ***Food&Drinks*:** sesiones con ponentes especialistas en el sector para poner en valor la propuesta tocando temas de interés para esta comunidad.
  - ***Pharma*:** sesión con un especialista de CaixaBank para poner en valor la propuesta de *Pharma* a la hora de traspasar una oficina de farmacia.
  - Sesiones de interés general para todo el colectivo de Banca Negocios tocando temas como la internacionalización, fiscalidad, *eCommerce* o los Fondos *Next Generation UE*, entre otros.

Indicadores principales

83,9
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
85,1 EN 2020 (ESCALA 0-100)

44,4%
PENETRACIÓN MICROEMPRESAS[1]
33,2% EN 2020

44,3%
PENETRACIÓN AUTÓNOMOS[1]
33,1% EN 2020

32,3%
CUOTA COMERCIOS CON FACTURACIÓN <1MM€
24,2% EN 2020

83
CENTROS STORE NEGOCIOS

3.346
GESTORES DE NEGOCIO

506
GESTORES DE MICROEMPRESA

[1] A noviembre de 2021.

Banca Privada

CaixaBank Banca Privada

Clientes particulares con una posición de **más de 500.000 euros**

Banca Privada cuenta con equipos especializados, más de 885 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años, y con 127[1] centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrecen a los clientes distintos modelos de servicio, desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente, así como servicios de bróker.

Desde Banca Privada se ofrecen propuestas de valor específicas a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio.

A través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Desde febrero 2020 está operativo CaixaBank Wealth Management Luxembourg, el primer banco de Luxemburgo en proporcionar exclusivamente un servicio de asesoramiento independiente. Cuenta con un equipo de 30 profesionales.

Hitos de 2021

- Consolidación de la base de clientes e incremento del negocio de Banca Privada. Impulso del **asesoramiento como medida de crecimiento,** gracias al afianzamiento de nuestro modelo de asesoramiento por objetivos.
- Impulso del **asesoramiento independiente** a través de CaixaBank Wealth, la primera unidad de asesoramiento independiente integrada en una entidad bancaria en España y CaixaBank Wealth Management Luxembourg.
- Continuamos **impulsando nuestro modelo de Gestión discrecional** con una amplia oferta de gestión activa y gestión pasiva.
- **Ocean,** la primera plataforma online de gestión de fondos con información y condiciones personalizadas en función del perfil del cliente. En Ocean, el cliente visualiza el detalle del servicio en función de su perfil (tarifas, oferta de fondos, servicio de custodia). Acceso a cerca de 2.000 fondos de más de 140 gestoras.



Indicadores principales

88,4
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
87,6 EN 2020 (ESCALA 0-100)

95%
DE CLIENTES ASESORADOS
93% EN 2020

114.619 MM€
EN RECURSOS Y VALORES GESTIONADOS
+42% RESPECTO DE 2020

22.958 MM€
EN GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS
+8.864 MM€ RESPECTO DE 2020

47.712
OPERACIONES DE COMPRA DE FONDOS A TRAVÉS DE OCEAN
+19.073 RESPECTO DE 2020

16.874 MM€
SALDOS WEALTH ESPAÑA
+ 6.076 MM€ RESPECTO DE 2020

[1] Se incluyen algunos centros operativos procedentes de Bankia que se consolidaran en Enero de 2022.

Inversión Socialmente Responsable y filantropía

Los clientes de CaixaBank tienen inquietudes e intereses que van más allá de los estrictamente financieros. Por eso somos pioneros en disponer de una unidad especializada que ofrece a sus clientes de Banca Privada una solución integral que da respuesta a sus necesidades en el ámbito de la filantropía y la inversión sostenible y de impacto. Para ello, actuamos en los siguientes ámbitos:



1. Inversión Sostenible y de Impacto

En 2021 hemos puesto en marcha un proyecto para convertirnos en **líderes en asesoramiento financiero sostenible** y un referente en sostenibilidad en banca privada. El objetivo es liderar inversiones sostenibles y de impacto en España y ayudar a las personas a lograr un bienestar financiero con impacto positivo. Por esta razón hemos reorganizado nuestra oferta comercial en dos categorías diferentes, en función del perfil de sostenibilidad del *Reglamento europeo sobre divulgación de finanzas sostenibles (SFDR)*: **Impulsa – Impacta.**

En julio 2021 hemos lanzado una nueva gama de productos de impacto **Gama SI Soluciones de Impacto,** compuesto por fondos de inversión y planes de pensiones. La Gama SI adapta la estrategia de inversión a determinados objetivos de impacto dentro del marco de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) de las Naciones Unidas. En la estrategia de renta variable, *BlackRock Netherlands BV* ha sido seleccionada como asesora experta en gestión de impacto tras un riguroso proceso de selección.

Nos encontramos, además, en pleno proceso de certificación de nuestros gestores en materia de sostenibilidad, anticipándonos a los requerimientos del regulador. Estamos preparando a los equipos comerciales para gestionar con seguridad la conversación sobre sostenibilidad con sus clientes, haciendo unas propuestas de carteras más adecuadas a sus intereses, que quedarán recogidos en el test de idoneidad en 2022.

Lanzamiento de la GAMA SI Soluciones de Impacto
Impulsa - Impacta

2. Causas solidarias

Ponemos a disposición de las personas proyectos solidarios permanentes.

1,3 MM€ recaudados para diferentes causas sociales en 2021, principalmente la campaña #Ningúnhogarsinalimentos, entre los clientes de Banca Privada (+0,1% respecto de 2020)

3. Difusión y divulgación y reconocimiento

Desarrollamos eventos de difusión y de formación a cargo de especialistas en diferentes ámbitos:

- **Publicación del 4º Informe Anual Proyecto de Valor Social**[1]**:** con balances de nuestra actividad realizada desde el Proyecto de Valor Social.
- **4º Edición de los Premios Solidarios Banca Privada:** con la finalidad de reconocer el esfuerzo personal de nuestros clientes, que otorgamos anualmente y constan de dos categorías: Mejor Proyecto Filantrópico, Mejor Trayectoria en Filantropía.

4. Asersoramiento personalizado en filantropía y RSC

Ayudamos a elaborar la mejor estrategia filantrópica de nuestros clientes atendiendo a sus inquietudes, objetivos y recursos, para crear el mayor impacto en cada etapa de su compromiso.

Publicación 1er informe *Perfiles de Filantropía Personal en España*[1], con el objetivo de acercar la figura del gran donante a la sociedad y poner en valor su contribución.

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html

Banca de Empresas

CaixaBank Empresas

Clientes empresas entre **2** y **500 MM€** de facturación



CaixaBank Empresas dispone de un modelo exclusivo para la atención de las compañías, consolidándose como una Entidad de referencia para este segmento.

La integración realizada entre los equipos desde el inicio de la fusión ha permitido realizar un traspaso exitoso, redundando en una gestión integral de los clientes y bajo el modelo certificado por AENOR en el Asesoramiento a Empresas y en Comercio Exterior y Tesorería a través de nuestra propuesta de valor.

CaixaBank Empresas ofrece soluciones innovadoras y a medida con una atención especializada, a través de más de 145 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de la videoconferencia o el Muro de Empresas. Gracias a un equipo de de más de 1.700 expertos damos respuesta a las necesidades de cada empresa.

La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, impulsando el crédito y la financiación para que los Fondos *NextGeneration EU* lleguen a todo el tejido empresarial con el objetivo de reactivar la economía, así como ampliar la base de clientes empresa.

Indicadores principales

87,4
ÍNDICE DE EXPERIENCIA
87,2 EN 2020

55.678 MM€
DE INVERSIÓN
+17% RESPECTO DE 2020

23,7%
CUOTA CRÉDITOS A EMPRESAS[1]
+7,3 PP EN 2020

31,5% RECIBIDOS **39,2%** EMITIDOS
CUOTA DE AVALES INTERNACIONALES[1]
★ **#1 LÍDERES**

28,9%
30,9% A DICIEMBRE 2020
***FACTORING* Y *CONFIRMING*[1]**
★ **#1 LÍDERES**

[1] A noviembre de 2021

Hitos de 2021

- Creación de un portal y un buscador de ayudas, para clientes y no clientes, sobre los **Fondos *NextGeneration EU***.
- **Nueva App de *Confirming*** que permite el anticipo de facturas *online*.
- Nuevo producto ***Ready To Finance*** para la financiación de pagos 100% digital.
- Disponible la firma digital para todos los documentos de empresas[1].
- **Hotels & Tourism**
  Hemos vuelto a acompañar al sector en un segundo año muy afectado por la pandemia. Los datos de producción de crédito han alcanzado niveles récord de concesión, lo cual reafirma nuestra posición de liderazgo y nuestra confianza en un sector clave para la recuperación de la economía de nuestro país.

2.525 MM€
DE NUEVA CONCESIÓN AL SECTOR

- **Real Estate & Homes**
  La promoción inmobiliaria es uno de los motores de la recuperación económica. Desde CaixaBank Real Estate & Homes consolidamos nuestra financiación a las empresas del sector y facilitamos las subrogaciones a los compradores de las viviendas.
- **Soluciones Globales de Financiación**
  Nivel récord de operaciones en financiación especializada dando cobertura a todo el territorio nacional con fuerte presencia en sectores agro-alimentario, industrial, servicios.

  Más de 250 operaciones firmadas, y volumen de cerca de 3.500 MM€, con presencia tanto en financiación bilateral como sindicada, corporativa y de adquisiciones.



Impulso continuo a la colaboración con los programas de la Fundación "la Caixa", como parte de la responsabilidad corporativa de las empresas.

GAVI
Programa para la vacunación infantil
2.595 empresas participan ya en el programa

INCORPORA
Puestos de trabajo para personas en situación de vulnerabilidad
480 inserciones

3 8 11

[1] Excepto test de conocimiento y experiencia.

Corporate & Institutional Banking

CaixaBank Corporate & Institutional Banking | CaixaBank International Banking

Clientes corporaciones con una facturación superior a **500 MM€**, sponsors financieros, instituciones y clientes internacionales

CIB & International Banking integra tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Internacional y Banca Institucional, y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project Finance, Asset Finance y M&A.

Banca Corporativa desarrolla y gestiona la relación con clientes corporativos nacionales e internacionales con el objetivo de convertirse en su entidad financiera de referencia. Con presencia en Madrid, Barcelona y Bilbao y a través de una estructura de cobertura sectorial[1] gestiona 750 grupos comerciales y una oferta diferenciadora de productos de financiación estructurada, Working Capital, Trade Finance, Mercado de Capitales y Asesoramiento. Adicionalmente desarrolla la actividad con entidades multilaterales internacionales y domésticas (Grupo BEI[2], IFC[3] e ICO[4]).

Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y Banca de Empresas que operan en el exterior así como a grandes corporaciones locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional y 183 profesionales.

Banca Institucional presta servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una propuesta de valor que combina alta especialización, proximidad con los clientes y un conjunto integral de servicios y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades.

Indicadores principales

81.033 MM€
DE INVERSIÓN

10.986 MM€
FINANZAS SOSTENIBLES[2]
4.740 MM€ EN 2020

3.993 MM€
INVERSIÓN DE PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE[2]
3.000 MM€ EN 2020

1.660
ACUERDOS CON BANCOS CORRESPONSALES
APOYO A NUESTROS BANCOS CORRESPONSALES INTERNACIONALES PARA FINANCIAR ACTIVIDADES DE COMERCIO EXTERIOR DE LOS CLIENTES DE CAIXABANK

Presencia internacional

18
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN
Milán, Pekín, Shanghái, Hong Kong, Singapur, Nueva Delhi, Sidney, Dubai, Estambul, El Cairo, Argel, Johannesburgo, Toronto, Nueva York, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago de Chile.

6
SUCURSALES INTERNACIONALES (9 OFICINAS)
- Varsovia
- Marruecos (3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir)
- Londres
- Frankfurt
- París
- Portugal (2 oficinas: Oporto - Lisboa)



[1] Energía & TMT (*Technology, Media and Telecom*), Construcción e Infraestructuras y Real Estate, Industrias y FIG (*Financial Institutions Groups*). [2] Banco Europeo de Inversiones. [3] *International Finance Corporation*. [4] Instituto Oficial de Crédito.
[2] Los datos incluyen nuevos proyectos así como refinanciaciones.

Hitos de 2021

- Fuerte crecimiento en las **Sucursales Internacionales**, con un aumento del 47% del volumen de negocio. Destacan las sucursales de nueva creación, Londres, París y Alemania, confirmando la decisión estratégica de expansión internacional de la actividad de CIB.
- Relevante posicionamiento en **Financiación de Renovables** con 3.993 MM€ en más de 50 proyectos, con un crecimiento del 31% frente a 2020.
- Consolidamos la 2ª posición en el mercado nacional de **Financiaciones Corporativas y de Adquisiciones** con un volumen firmado de 5.300 MM€. Además, incrementamos el negocio con otros 5.100 MM€ firmados a través de nuestras oficinas internacionales.
- Reforzamos nuestra posición como entidad de referencia en España en ***Commercial Real Estate***. Hemos superado los 1.100MM€ de nueva inversión en 35 operaciones.
- Elevada actividad de ***Structured Trade Finance*** junto con las oficinas internacionales, donde se ha incrementado la inversión crediticia a través de operaciones con cobertura (*Export Credit Agencies*, ECA), por más de 1.500 MM €, aumentando un 62% respecto a 2020.
- Relevante volumen de inversión formalizado por ***Asset Finance***, con más de 1.900 MM€, incrementándose un 158% respecto a 2020. Destaca la inversión internacional en transporte de mercancías para los sectores naval y de aviación, que asciende a 625 MM€.
- La estrategia de inversión en **Sector Público** en 2021, dado el contexto de bajos tipos, ha estado centrada en operaciones a corto plazo, con una importante actividad en la sustitución de mecanismos estatales de financiación de Comunidades Autónomas.

Finanzas sostenibles

>> BATIMOS RÉCORD EN FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

- Movilización de 30.766 MM€ en Financiación Sostenible en 2021, un 151% más que el año anterior.
- En relación a **Préstamos Sostenibles**, en 2021 se han cerrado 87 operaciones por valor de 10.986 MM€, lo que representa un incremento del 132% frente a 2020.
- La entidad ha participado como *Bookrunner* en la emisión de 18 **Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles** para clientes corporativos e institucionales. Teniendo en cuenta la totalidad de las emisiones propias y externas, en 2021 se han movilizado 19.780 MM€, siendo un 164% más que el año anterior.

>> INNOVACIÓN EN PRODUCTOS DE BANCA TRANSACCIONAL Y DERIVADOS

- En el 2021 se trazó un plan dirigido a mejorar nuestro posicionamiento en el mercado de ***Sustainable Transactional Banking***, mediante la innovación en soluciones adaptadas a las necesidades financieras del día a día de las compañías. Dentro de la actividad de préstamos Sostenibles, se realizaron 15 operaciones de ámbito transaccional, movilizando 4.158 MM€ para empresas de diversos sectores.

>> *ENGAGEMENT* CON CLIENTES

- Se ha desarrollado una metodología propia, basada en la Guía de Cambridge Institute for Sustainability Leadership y UNEP-FI, para ofrecer **un servicio de asesoramiento ASG** a clientes corporativos e institucionales (lanzado en enero de 2022).

>> IMPULSO DEL HIDRÓGENO VERDE

- Se ha lanzado una iniciativa para apoyar a los clientes corporativos en el desarrollo de proyectos relacionados con el **Hidrogeno verde**. Esta tecnología se presenta como un potencial motor de descarbonización para sectores sensibles.



>> OPERACIONES GALARDONADAS EN 2021

01. **Proyecto Fargo, de mitigación del impacto del cambio climático ha sido galardonado como *Deal of the Year Americas* por PFI**
CaixaBank y SMBC lideraron el tramo RCF como Co-Coordinadores y Agentes de Sostenibilidad y asesoraron a Acciona en la elaboración de un *Framework* de Financiación Sostenible para el proyecto.

02. ***Vineyard Wind* galardonado como *ESG Deal of the Year Global***
El proyecto de 800 MW ha sido desarrollado por Avangrid y CIP.

03. **Proyecto *Courseulles sur mer (Eoliennes Off-shore du Calvados)* ha sido galardonado como *Offshore Wind of the Year Europa***
Se trata de un proyecto desarrollado por *EDF Renewables, Enbridge and WPD.*

04. **Proyecto *Enfinium Deal of the Year Europa***
Financiación de la adquisición de la empresa británica de residuos conocida formalmente como Wheelabrator.

8 9

[1] https://www.youtube.com/watch?v=2qu_XS8TSZc&feature=emb_title

BPI

BPI es una institución financiera centrada en banca comercial en Portugal, donde es la cuarta mayor institución financiera en términos de volúmenes de negocio, con cuotas del 11% en créditos y recursos de clientes.

El negocio de BPI se organiza en Banca de Particulares, Negocios, Premier y InTouch y Private Banking, Banca de Empresas e Instituciones y Corporate and Investment Banking. BPI ofrece una gama completa de productos y servicios financieros, ajustada a las necesidades específicas de cada segmento, a través de una red de distribución especializada, omnicanal y totalmente integrada.

La oferta de productos de BPI se complementa con soluciones de diversas empresas de CaixaBank: Productos de inversión y Ahorro de BPI Gestión de Activos, Seguros de vida y Financieros de BPI Vida e Pensões, Tarjetas de CaixaBank Payments & Consumer - y con la distribución de Seguros no vida de Allianz Portugal y de Seguros de crédito de Cosec.

Prioridades estratégicas 2019 - 2021

- Crecimiento sostenible de la rentabilidad
- Acelerar la transformación de la experiencia de cliente
- Desarrollar los recursos humanos del banco
- Mejorar la eficiencia operativa y organizativa
- Consolidar la reputación del banco basada en la calidad del servicio al cliente y a la sociedad

>> RECONOCIMIENTOS

- Marca de Excelencia
- Marca de Confianza
- Premio Nacional de Sostenibilidad: "Igualdad y Diversidad"
- Mejor Reputación de la Industria



Indicadores principales

1,8 MM
DE CLIENTES
1,9 MM€ EN 2020

4.478
EMPLEADOS
4.622 EN 2020

348
OFICINAS
424 EN 2020

41.133 MM€
DE ACTIVO TOTAL
37.564 MM€ EN 2020

27.507 MM€
CRÉDITO BRUTO A LA CLIENTELA
+ 7,3% RESPECTO 2020

35.677 MM€
RECURSOS TOTALES DE CLIENTES
+9,4% RESPECTO 2020

Hitos de 2021

- Nuevo segmento BPI Ciudadanos, dirigido a Clientes extranjeros residentes.
- Impulso de la digitalización y mejora de la experiencia del cliente en los canales digitales:
  - BPI distinguido por 2ª vez como *"Best Private Bank for Digitally Empowering Relationship Managers in Europe"* por la digitalización de sus asesores Financieros. El 88% de los clientes de Banca Privada se adhiere a los canales digitales.
  - Simplificación en la contratación, cancelación y reposición de tarjetas de débito.
  - Disponibilidad de Productos Prestigio con crédito inmediato, Seguros de Vida y Seguros de Protección asociados al crédito.
  - Comercialización de tarjetas de crédito y del catálogo de Productos Prestígio en BPI Net Empresas.
- Consolidación del servicio BPI inTouch, con la apertura de 3 nuevos Centros y la ampliación del servicio a Clientes de los segmentos No Residentes y Premier.
- Implantación del Índice de Experiencia de Cliente (IEX) para evaluar la calidad del servicio de Banca Privada de BPI.

>> RECONOCIMIENTOS

- Simulador de Planificación Financiera
- Planes de Ahorro para el Retiro
- Banca - Productos de Prestigio

Nuevos productos / servicios lanzados en 2021

CRÉDITOS ONLINE

Simulador de Crédito Hipotecario e inicio de contratación de Crédito Hipotecario en Canales Digitales, con decisión online y simulador de Crédito Inmediato para Empresas con decisión automática 100% online y disponibilidad de fondos en el acto.

APP BPI EMPRESAS

Nueva App BPI Empresas con un diseño totalmente renovado, navegación simplificada, autenticación biométrica y nuevas funcionalidades.

SEGURO VIDA NEGOCIOS

Nuevo seguro de BPI Vida e Pensoes, dirigido a empresarios, empleados de empresas y sus familias.

BPI SWITCH

Nuevo producto exclusivo para clientes de Banca Privada que permite rotar la inversión en un entorno fiscalmente eficiente por parte de 10 fondos autónomos, de distintas clases de activos y con distintos niveles de riesgo asociado.

BPI BROKER

Lanzamiento de BPI Broker en BPI Net para facilitar el seguimiento de los Mercados y permitir una mayor agilidad en la negociación en Bolsa.

LINHA BPI/PRR

Nueva línea de apoyo dirigida a entidades con solicitudes presentadas al Plan de Recuperación y Resiliencia.

LINHA BPI/FEI EGF

BPI ofrece una líea de 800 M€ para apoyar a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) portuguesas, garantizado por el Fondo Europeo de Inversiones.

TPA - ACQUIRING MB E VISA/MATERCARD

Más simples, con opción de tarificación flexible y dinámica en función de la facturación.



Gestión del riesgo

El Consejo de Administración, la Alta Dirección y el Grupo en su conjunto están firmemente comprometidos con la gestión del riesgo.

CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio bajo, una confortable adecuación de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.

El Grupo cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la Política corporativa de gestión global del riesgo, con un marco de gestión de riesgos que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre las asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito aprobado por el Consejo de Administración. Este marco se compone de los siguientes elementos:



>> ELEMENTOS CENTRALES DEL MARCO DE GESTIÓN DEL RIESGO

01. GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y comités directivos, así como por la especialización del equipo humano.

03. CULTURA DE RIESGOS

La cultura de riesgos se articula a través de la formación, la comunicación y la evaluación y retribución del desempeño de los empleados, entre otros.

02. PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

para la identificación, medición, seguimiento, control y *reporting* de los riesgos:

Identificación y evaluación de riesgos. *Risk Assessment:* ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo. Su objetivo es evaluar la situación de riesgo inherente y su tendencia, su gestión y control y el resultado de su gobierno para cada uno de los riesgos del Catálogo. Es una de las principales fuentes de identificación de: **riesgos emergentes**, riesgos cuya materialidad o importancia esté aumentando de tal modo que podría llevar a que se incluya de forma explícita en el catálogo de riesgos y **eventos estratégicos** que afectan a uno o más riesgos que, por su impacto potencial en el medio o largo plazo, conviene monitorizar de forma específica.

Taxonomía y definición de riesgos. Catálogo Corporativo de Riesgos: relación y descripción de los riesgos materiales identificados por el proceso de *Risk Assessment* con revisión anual. Facilita el seguimiento y *reporting*, interno y externo, de los riesgos.

Marco de Apetito al Riesgo (RAF): herramienta integral y prospectiva, con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con relación a los riesgos del Catálogo.

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo Corporativo de Riesgos, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2021:

>> RIESGOS DE MODELO DE NEGOCIO

>> RENTABILIDAD DE NEGOCIO

RIESGOS

Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible superior al coste de capital.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión de este riesgo se soporta en el proceso de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continua para evaluar su cumplimiento tanto en términos de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.

PRINCIPALES HITOS

En 2021, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por debajo del coste de capital y los ingresos *core* retroceden en un contexto de bajos tipos de interés.

A pesar del contexto económico actual, se observa una recuperación gradual de la producción y un coste del riesgo en niveles bajos, de [23 pb] en 2021.

>> RECURSOS PROPIOS / SOLVENCIA

Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.

Los objetivos de solvencia del Grupo CaixaBank se han fijado en una ratio CET1 entre el 11,0% y el 11,5% sin considerar ajustes transicionales IFRS9 y en un *buffer* de entre 250 y 300 puntos básicos sobre el requerimiento regulatorio SREP (*MDA buffer*).

Por una parte, un hito relevante el año 2021 ha sido el anuncio del BCE de no extender su recomendación sobre el reparto de dividendos por las entidades de crédito más allá del mes de septiembre de 2021. En este sentido, el Consejo de Administración acordó una distribución de dividendo en efectivo del 50% del beneficio neto consolidado del año 2021, ajustado por los impactos extraordinarios relacionados con la fusión con Bankia, pagadero en un único pago en el ejercicio 2022. Por otra parte, tras la integración con Bankia, las autoridades de supervisión han actualizado los requerimientos mínimos de capital aplicables al Grupo CaixaBank. De este modo, el BCE ha actualizado el requerimiento de Pilar 2R, incrementándolo en 15 puntos básicos, estableciéndose en el 1,65%. El Banco de España, por su parte, ha comunicado que el colchón de capital de OEIS[1] se incrementará en 25 puntos básicos, hasta el 0,50%, a partir del 1 de enero de 2023, con una fase de transición que pasa de los 25 puntos básicos actuales, vigentes para el ejercicio 2021, hasta los 37,5 puntos básicos para el ejercicio 2022. De esta forma, los requerimientos mínimos de CET1 para la entidad fusionada a diciembre 2021 se sitúan en el 8,19% para la ratio de capital ordinario de nivel 1 (CET1), que incluye el mínimo regulatorio de Pilar 1 (4,5%), el requerimiento de Pilar 2 R1 (0,93%), el colchón de conservación de capital (2,5%), el colchón OEIS (0,25%) y el colchón anticíclico (0,01%).

[1] Otra Entidad de Importancia Sistémica.

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO

>> LIQUIDEZ Y FINANCIACIÓN

RIESGOS

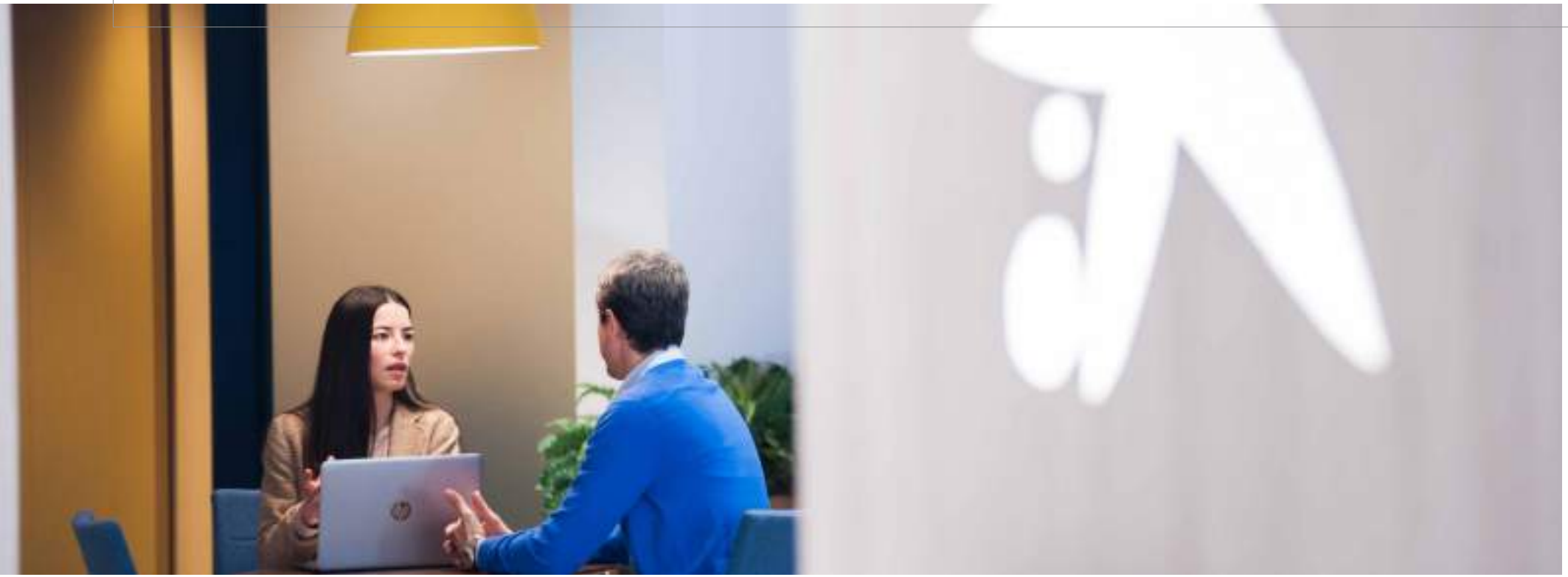
Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Su gestión está basada en un sistema descentralizado con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en situaciones de normalidad como en estrés.

PRINCIPALES HITOS

Los activos líquidos totales se sitúan en 168.349 MM€ a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento de 53.898 MM€ en el año debido principalmente a la integración de Bankia y a la aportación neta de liquidez por el gap comercial. El LCR (media 12 meses) se sitúa en el 320% y el NSFR se sitúa en el 154% a 31 de diciembre de 2021. La financiación institucional asciende a 54.100 MM€, cuya evolución destaca en 2021 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.



>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA

>> CRÉDITO

RIESGOS

Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente o contrapartida, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente o contrapartida para hacer frente a sus compromisos con el Grupo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones.

Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:

- Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación.
- Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro.
- Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.

PRINCIPALES HITOS

Durante el 2021, el Grupo ha continuado participando activamente en la canalización de financiación hacia las empresas y otras medidas de apoyo a los particulares al amparo de las iniciativas legislativas y sectoriales para mitigar el impacto de la situación derivada por la COVID-19. En este contexto, desde un punto de vista de gestión y control de riesgo, se han seguido impulsando los procesos de seguimiento y recuperación.

La ratio de mora se ha mantenido aproximadamente estable en 2021 desde la integración de Bankia en marzo de 2021 alrededor del 3,6%, nivel al que se ha cerrado el año 2021. Además, la cobertura de los dudosos se ha mantenido holgadamente por encima del 60%.



>> RIESGOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD FINANCIERA

	RIESGOS	GESTIÓN DEL RIESGO	PRINCIPALES HITOS
>> ACTUARIAL	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de éstas.	La gestión de este riesgo persigue mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	
>> ESTRUCTURAL DE TIPOS	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.	La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	En el año 2021 CaixaBank mantiene su posicionamiento de balance a subidas de tipos. Los motivos de este posicionamiento son de carácter estructural y de gestión. En concreto, desde un punto de vista estructural y debido al mantenimiento de un entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el crecimiento de saldos a la vista, parcialmente debido al trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo.
>> MERCADO	Pérdida de valor, con impacto en resultados o en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos, que se han mantenido en los mismos niveles tras la integración de Bankia. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.	

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

>> CONDUCTA Y CUMPLIMIENTO

RIESGOS

Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.

PRINCIPALES HITOS

En 2021 se ha integrado en el modelo de gestión del riesgo de CaixaBank los procesos y operativa de clientes y empleados procedentes de Bankia, mediante la aplicación de políticas y procedimientos únicos.

Asimismo, se ha continuado con los procesos de refuerzo de la cultura y sensibilización en la organización en el ámbito de conducta y cumplimiento, mediante los programas de formación, indicadores de conducta en los retos corporativos y sesiones de sensibilización, haciéndolo extensivo a los empleados procedentes de Bankia. En este sentido se ha alcanzado el objetivo de cumplimiento marcado para el año 2021.

En junio 2021 se obtuvo la certificación ISO 37301 relativa al Sistema de Gestión de *Compliance*, lo que supuso una revisión integral de los elementos que conforman la función con el objetivo de confirmar el alineamiento a las mejores prácticas normativas.



>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

>> LEGAL / REGULATORIO

Ver más detalle en el apartado Contexto regulatorio

RIESGOS

Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de la misma en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación. Adicionalmente, a través de la gestión individualizada de la defensa en procesos judiciales y extrajudiciales, y el seguimiento del impacto patrimonial que dichos procesos tienen para el Grupo.

PRINCIPALES HITOS

Algunos de los hitos legislativos más destacados del ejercicio 2021 han sido la publicación de las siguientes normativas o propuestas: (i) el Real Decreto-Ley (RDL) 5/2021 de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial; (ii) la Ley 5/2021, que introduce novedades en relación con la implicación a largo plazo de los accionistas; (iii) los RDL 7/2021 y 24/2021 que han transpuesto, entre otras, la segunda Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD 2), la quinta Directiva de Requerimientos de Capital (CRD 5), la quinta Directiva de Blanqueo de Capitales (AMLD 5) y la Directiva de Bonos Garantizados; (iv) nuevas propuestas de revisión del Reglamento y la Directiva de Requerimientos de Capital (CRR 3 y CRD 6, respectivamente) por parte de la Comisión Europea; (v) Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 y 2021/2178 que introducen la nueva Taxonomía Climática; (vi) lanzamiento de la fase de investigación del Euro Digital por el BCE y creación del *Market Advisory Group*; (vii) el sustitutivo legal para CHF LIBOR y EONIA; (viii) la propuesta de revisión de la Directiva de Crédito al Consumo y la consulta pública de la revisión de la Directiva de Crédito Hipotecario; (ix) propuestas de la Comisión Europea para un nuevo reglamento para crear la nueva Autoridad Supervisora Europea PBC/FT (AMLA) y un primer reglamento de obligaciones en materia de PBC/FT; (x) el endoso del uso de las Normas Internacionales de Información Financiera para contratos de seguros (NIIF 17).

>> TECNOLÓGICO

Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las Tecnologías de la Información.

Asimismo los marcos de gobierno disponibles han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio.

El proyecto de integración tecnológica entre Bankia y CaixaBank, que ha culminado con éxito en el último trimestre de 2021, ha sido el principal hito en este ámbito.

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

>> FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

RIESGOS

Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos e información necesaria para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank, así como aquella información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado que ofrezca una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde una relación directa con los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (principios ASG).

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión y control del riesgo de fiabilidad de la información se realiza, principalmente, mediante la existencia, mantenimiento y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y del Sistema de Control Interno sobre la Información no Financiera (SCIINF), además de otras métricas, procedimientos y políticas relacionadas con la información financiera y no financiera.

PRINCIPALES HITOS

En el contexto del proceso de fusión entre CaixaBank y Bankia, se han realizado actividades de control sobre la información financiera en paralelo en los dos entornos tecnológicos hasta la integración de estos, así como la incorporación y certificación de controles destinados a asegurar el proceso de migración de la información y el correcto cálculo del ajuste de combinación de negocios.

En relación con el riesgo de la información no financiera, en 2021 se ha seguido trabajando en ampliar el alcance del entorno de control, entre los que destacan la adaptación a los cambios organizativos derivados de la integración, así como la monitorización y revisión de indicadores no financieros.

>> MODELO

Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar como consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización de dichos modelos.

La gestión del riesgo de modelo se basa en los tres pilares siguientes:

- Identificación de los modelos existentes, su calidad y el uso que se hace de ellos en la Entidad.
- Marco de gobierno, donde la gestión de los modelos varía en base a su materialidad (gestión en base a *Tier*).
- Monitorización, con un esquema de indicadores anticipadores de riesgo de modelo (KPIs), estructurados según los principales subriesgos en los que se descompone el riesgo de modelo (calidad, gobierno, entorno de control).

Como hitos principales, en 2021 se ha desarrollado el marco para la gestión y control del riesgo de modelo, con la implicación de las áreas relacionadas (desarrolladores y unidades de validación). Asimismo, se ha implementado el marco de reporting, que permite dar a conocer los modelos más relevantes, así como aquellos aspectos significativos de la gestión del riesgo.

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

>> OTROS RIESGOS OPERACIONALES

RIESGOS

Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, la custodia de valores o el fraude externo.

GESTIÓN DEL RIESGO

Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las externalizaciones, fraude externo, continuidad operativa, etc. buscando evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a partes interesadas relevantes (p.e. clientes), que se deriven del inadecuado funcionamiento de procesos o de la actuación de terceros.

PRINCIPALES HITOS

Durante 2021 se ha desplegado la función especializada de segunda línea de defensa de "otros riesgos operacionales" como son los riesgos de fraude externo, continuidad operativa y externalización. Asimismo, en este ámbito se ha cubierto el proyecto de integración entre Bankia y CaixaBank.

>> REPUTACIONAL

Menoscabo de la capacidad competitiva por deterioro de la confianza en el Grupo CaixaBank de alguno de sus grupos de interés, a partir de la evaluación que dichos grupos efectúan de las actuaciones u omisiones, realizadas o atribuidas, del Grupo, su Alta Dirección, sus Órganos de Gobierno o por quiebra de entidades relacionadas no consolidadas (riesgo de *Step-In*).

La gestión de este riesgo persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank. En especial, ayudar a impulsar el reconocimiento positivo de la entidad por todos sus *stakeholders*, a través del diálogo permanente y la comunicación fluida con todos ellos, así como avanzar en las medidas mitigadoras y preventivas de este riesgo en el seno de toda la organización.

En el ámbito de gobierno de este riesgo, se ha avanzado con la creación de un Comité de Riesgo Reputacional transversal.

Además, se ha reforzado el reporting a Órganos de Gobierno con nuevas herramientas informativas como la identificación trimestral de los hitos críticos que afectan reputacionalmente al Grupo.

En el ámbito preventivo y de gestión del riesgo, se ha reforzado el protocolo de gestión de crisis reputacionales, así como se ha reforzado el control de este riesgo en el ámbito de alta de clientes.

Asimismo, se han monitorizado los riesgos de sostenibilidad bajo los criterios ASG (factores ambientales, sociales y de gobierno), principalmente en el Comité de Sostenibilidad.



>> LAS MODIFICACIONES MÁS RELEVANTES DE LA REVISIÓN DEL CATÁLOGO EN 2021:

01. RIESGO DE DETERIORO DE OTROS ACTIVOS

Integrar el riesgo de deterioro de otros activos (tales como participadas accionariales, activos fiscales diferidos, activos intangibles e inmuebles) como parte del riesgo de crédito, en línea con el tratamiento regulatorio, aun teniendo en cuenta la gestión específica de alguno de ellos.



02. RIESGO ASG (SOSTENIBILIDAD)

Respecto al riesgo ASG (sostenibilidad): se mantiene como candidato a emerger en el Catálogo Corporativo durante el año 2022, dada su creciente relevancia. Actualmente ya está recogido en el Catálogo como factor transversal en varios de sus riesgos (crédito, reputacional, otros riesgos operacionales).

Adicionalmente, cabe mencionar, que CaixaBank incorpora en su Plan de Banca Socialmente Responsable aprobado por el Consejo de Administración en 2017, la integración de los aspectos ASG en la gestión del riesgo, Al respecto, destaca la estrategia medioambiental aprobada por el Comité de Dirección que se materializa en una gestión activa de los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático.

En este sentido, las líneas de trabajo de CaixaBank durante el año 2021, han sido:

- Establecer un plan de acción para cumplir con las expectativas supervisoras de la Guía de gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del BCE de noviembre de 2020.
- Realizar un análisis de materialidad de los riesgos ASG (siguiendo con las líneas de trabajo comenzadas en ejercicios anteriores) y avanzar en el análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos climáticos, incluyendo la preparación del ejercicio de estrés climático del BCE.
- Avanzar en la clasificación de las carteras, en cumplimiento del Reglamento de Taxonomía de la UE.
- Suscribir la *Net Zero Banking Alliance*, por la que se compromete a alinear sus carteras de financiación a los objetivos del Acuerdo de París y alcanzar las emisiones netas cero en 2050.

Ver más detalle en el apartado Estrategia medioambiental



02

Líneas Estratégicas

- Contexto y perspectivas 2022_135
  - Contexto económico_135
  - Contexto regulatorio_137
  - Contexto social, tecnológico y competitivo_139
- Estrategia_142
- Ofrecer la mejor experiencia al cliente_146
  - Soluciones a clientes_147
  - Plataforma de distribución omnicanal_153
  - Experiencia cliente y calidad_160
- Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles_163
  - Ciberseguridad_164
  - Tecnología y digitalización_166
- Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa_170
  - Cultura Corporativa_173
  - Diversidad e igualdad de oportunidades_179
  - Desarrollo Profesional y Compensación_187
  - Experiencia del empleado_195
- Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera_211
  - Evolución de los resultados_211
  - Evolución de la actividad_222
  - Liquidez y estructura de financiación_225
  - Gestión del Capital_226
  - Ratings_229
  - Remuneración al accionista_229
- Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad_230
  - Gobernanza de la Sostenibilidad_230
  - Diálogo con los Grupos de interés_239
  - Inclusión financiera_247
  - Inversión socialmente reponsable_262
  - Estrategia medioambiental_268
  - Acción social y voluntariado_294
  - CaixaBank Dualiza_299

Contexto y perspectivas **2022**

Contexto **económico**

Evolución **global y eurozona**

Tras la histórica recesión ocurrida en 2020 (caída del 3,1% del PIB mundial), como consecuencia de la COVID-19 y las fuertes restricciones a la actividad impuestas para contenerla, la economía mundial anotó una intensa recuperación en 2021, con un aumento estimado del PIB en torno al 6%. Las rápidas y contundentes políticas económicas iniciadas en 2020 y que siguieron durante 2021, junto a la gradual retirada de buena parte de las restricciones, apoyaron la recuperación en el año.

Con todo, se ha tratado de una recuperación desigual en función de los países, de la misma forma que el *shock* también tuvo un impacto heterogéneo. Así, cuando la pandemia eclosionó en 2020, y las oleadas se fueron repitiendo, aun siendo un *shock* global, este revistió diferentes intensidades locales en función de las características sectoriales de la economía; de la estrategia más o menos agresiva de confinamiento; y, finalmente, del grado de estímulo económico adoptado. Y si el *shock* fue global, pero el impacto local, algo parecido está pasando con la recuperación. En este sentido, los factores clave que han definido 2021 han sido el grado de vacunación de la población; la capacidad fiscal y monetaria de seguir apoyando a la economía; la aparición de nuevas variantes del virus, que se han expandido en contextos de vacunación muy dispares; y la disrupción de las cadenas globales de aprovisionamiento. Así, mientras China no llegó a contraerse en el cómputo anual de 2020 (+2,3%) y habría crecido en torno al 8% en 2021; y EE. UU. alcanzó ya los niveles de PIB prepandemia en el 2T21 (–3,4% en 2020 y 5,4% estimado en 2021); la eurozona no alcanzará estos niveles pre-COVID hasta mediados de 2022 (–6,5% en 2020 y en torno al 5% estimado en 2021).

De cara a los próximos trimestres, la recuperación económica global proseguirá, aunque a menor ritmo. Asimismo, los riesgos de un mayor debilitamiento en el ritmo de avance no son despreciables. En concreto, a nivel global, destacan el impacto de las nuevas variantes y las interrupciones de la cadena de suministro global, que a su vez están alimentando aún más las preocupaciones sobre la inflación en muchos países (como en EE. UU.). En este sentido, la presión sobre la Fed para que suba los tipos de interés se ha intensificado y estimamos que lo podría hacer hasta 3 veces en 2022. A nivel más regional, preocupa la crisis de la empresa inmobiliaria china Evergrande. Si bien el contagio financiero internacional es limitado, el principal riesgo proviene del contagio en el sector inmobiliario nacional, lo que afectaría negativamente a la tasa de crecimiento del gigante asiático.

En la Eurozona, tras una recuperación notable de la actividad en el segundo y tercer trimestre de 2021, los últimos indicadores muestran un desempeño más débil en el cuarto trimestre. En concreto, la actividad se ha visto negativamente afectada por la escasez de suministros, que está impactando de forma sustancial a países como Alemania, dada su alta exposición al sector industrial (especialmente a la industria automotriz, altamente integrada en las cadenas de valor globales). Asimismo, el aumento de casos de Covid en los países del centro y del norte de Europa también ha comportado nuevas limitaciones a la movilidad, con claros efectos sobre la economía. Aun así, estimamos que, el PIB de la eurozona habrá crecido en torno al 5% en 2021. Para 2022, el avance anual se deslizará alrededor del 4,1% con claras diferencias entre países: de más a menos Italia y Francia; y de menos a más Alemania y España. Los principales países de la zona euro recuperarán los niveles de PIB perdidos a mediados de 2022.

Rebote del PIB mundial en 2021: **+6%** (estimado)

Recuperación Eurozona 2022: **+4,1%** (previsión)



Evolución **España**



La economía española anotó en 2021 a una intensa recuperación de la actividad y, sobre todo, del empleo, que recuperó los niveles previos a la pandemia. No obstante, la evolución a lo largo del año se caracterizó por los altibajos. Tras un arranque de año dubitativo, por los efectos de la tercera ola de la pandemia y la adversa climatología, la actividad retomó la senda de recuperación en el segundo trimestre, gracias al amplio despliegue de la vacunación y la consiguiente contención de los contagios y la presión hospitalaria. Ello, a su vez, facilitó la reactivación de los flujos turísticos y del gasto de las familias, sobre todo en las actividades que requieren más interacción social y que se vieron más afectadas por las medidas restrictivas anteriores, como restauración, ocio y turismo, de gran importancia para nuestra economía.

En el último tramo del año, la actividad mantuvo la tónica expansiva si bien a un ritmo más moderado, en un contexto de fuerte repunte de la inflación motivado por el encarecimiento energético y de dificultades en algunos suministros debido a los cuellos de botella en las cadenas de suministros. En el conjunto de 2021 el PIB creció un 5,0%, de modo que, a cierre de ejercicio, aún se encontraría un 4,0% por debajo de los niveles pre-crisis (cuarto trimestre de 2019).

En el 2022 se prevé que la recuperación económica se consolide y el crecimiento del PIB acelere hasta el 5,5%, de tal modo que el PIB alcanzaría el nivel pre-crisis del cuarto trimestre de 2019 en el último trimestre de 2022. La pandemia aún podrá generar nuevas oleadas, pero su impacto sobre el sistema sanitario esperamos que sea limitado gracias al avance de las vacunas y que no sea necesario volver a introducir medidas severas de restricción a la actividad. El crecimiento en el 2022 se apoyaría principalmente sobre tres palancas: la recuperación del sector turístico, el impacto de los fondos europeos y la demanda embalsada. Aun así, el 2022 no estará exento de factores de incertidumbre. Por un lado, la crisis energética que se está experimentando en Europa, ha acarreado fuertes aumentos de los precios energéticos que minoran la capacidad de compra de los hogares y ponen presión sobre los márgenes empresariales. El impacto de esta crisis, aunque agudo, debería ser transitorio y sus efectos deberían moderarse una vez pase el invierno Por otro lado, las disrupciones en las cadenas de suministros globales seguirán lastrando la capacidad de recuperación del sector industrial, sobre todo durante la primera mitad de 2022. Con todo, la crisis energética y los problemas logísticos esperamos que acaben teniendo un impacto relativamente contenido en comparación con la magnitud de los factores impulsores del crecimiento. Si bien no es descartable que surjan nuevas oleadas y/o nuevas variantes del virus, estimamos que el impacto sobre la economía será limitado, gracias a la efectividad de las vacunas para evitar los casos más graves de la enfermedad, por lo que no sería necesario volver a implementar medidas de restricción a la actividad.

> El crecimiento en el 2022 se apoyaría principalmente sobre tres palancas: la recuperación del sector turístico, el impacto de los fondos europeos y la demanda embalsada

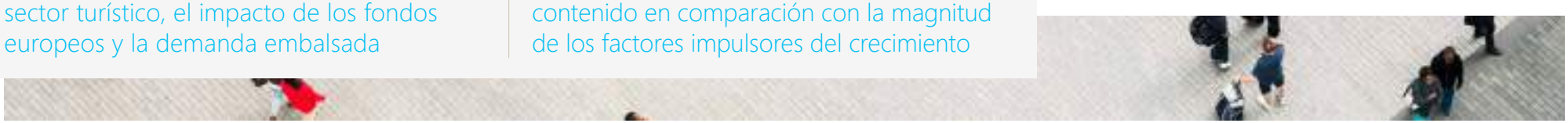
> La crisis energética y los problemas logísticos esperamos que acaben teniendo un impacto relativamente contenido en comparación con la magnitud de los factores impulsores del crecimiento

Evolución **Portugal**



En 2021 la economía portuguesa registró una notable recuperación, si bien el desempeño fue irregular a lo largo del año. Tras un débil inicio de año marcado por una nueva ola de la pandemia, a partir de marzo, con la retirada gradual de las medidas que restringían la actividad y la movilidad, la economía anotó un acusado dinamismo, con un avance del PIB del 4,4% intertrimestral en el segundo trimestre y del 2,9% en el tercer trimestre. Esta recuperación se vio apoyada por el éxito del plan de vacunación -con cerca del 88% de la población totalmente vacunada, Portugal se situó a la cabeza del ranking de vacunación a nivel mundial- lo que contribuyó a un comportamiento positivo del turismo en los meses de verano. En el último trimestre del año, se espera que el ritmo de expansión del PIB se desacelere, reflejando, por un lado, la entrada de la actividad en un periodo de mayor normalidad, pero, por otro, debido también algunos factores de incertidumbre, como el aumento de los contagios por Covid-19, las elecciones anticipadas previstas para finales de enero de 2022, los cuellos de botella en las cadenas de producción y el aumento de los precios de la energía. En el conjunto de 2021 el PIB creció un 4,9%, reduciendo su distancia a final de año respecto al nivel de finales de 2019 al 1,4%.

Para 2022, teniendo en cuenta la implantación de posibles restricciones para el control de la pandemia, posiblemente más acusadas en los primeros meses del año, prevemos un crecimiento del PIB del 4,9%. La recuperación del turismo, la recepción de fondos europeos y el ahorro acumulado serán los motores del crecimiento en 2022 y serán más fuertes que los factores que pueden lastrar el crecimiento (crisis energética y cuellos de botella). No obstante, el escenario sigue sujeto a cierta incertidumbre que podría resultar desfavorable si los factores negativos persisten más tiempo del previsto, o favorable si se disipan más rápidamente.





Contexto **regulatorio**

CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia.

Las actuaciones de *public policy* de CaixaBank siguen un enfoque amplio destinado a favorecer el desarrollo y el crecimiento económico de los territorios en los que está presente. En particular, cabe destacar el apoyo a las iniciativas regulatorias que persiguen reforzar la estabilidad financiera y apoyan el buen funcionamiento del sector bancario europeo, con especial atención a aquellas que ayuden a completar la Unión Bancaria, promoviendo el desarrollo de un marco de resolución efectivo y el establecimiento de un fondo de garantía de depósitos común. Asimismo, como entidad socialmente responsable, CaixaBank trabaja para favorecer el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles que permita cumplir con los objetivos de la Agenda 2030 y los Acuerdos de París sobre el cambio climático. En este ámbito, se considera importante asegurar una transición justa hacia una economía sostenible. Otras actividades desarrolladas están relacionadas con la promoción de la transformación digital, la mejora de la transparencia y la protección de los consumidores.

CaixaBank no contrata servicios directos de lobby o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades sino que, generalmente, comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria, sin menoscabo de que, en casos específicos se transmitan mensajes propios directamente a los reguladores y autoridades públicas.

El **Comité de Regulación de CaixaBank** es el órgano encargado de decidir la estrategia regulatoria y el posicionamiento frente a las iniciativas regulatorias y legislativas. Se apoya en los análisis internos de las propuestas regulatorias para identificar posibles efectos no deseados o impactos que puedan ser desproporcionados en relación al objetivo regulatorio. Una vez las propuestas son analizadas, el Comité decide la estrategia regulatoria que será canalizada a través de las asociaciones o transmitidas directamente por la propia institución.

La relación con los partidos políticos y las autoridades públicas están sujetas al Código Ético y Principios de Actuación y la Política Anticorrupción de CaixaBank, siendo éstos dos elementos esenciales en la configuración de la participación en los procesos regulatorios.

El Código Ético y la Política Anticorrupción de CaixaBank tratan de asegurar no sólo el cumplimiento con la legislación aplicable, sino también el firme compromiso con sus principios éticos como firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esto refleja su fuerte determinación en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

CaixaBank establece en la sección 6 de su política anticorrupción que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones vinculadas. Existen en CaixaBank los controles debidos para asegurar que no se realicen donativos a partidos políticos.

[1]Principalmente CECA (1.169.971 €), IIIF (126.306 €) y ESBG-WSBI (112.101 €).

>> PRINCIPALES INICIATIVAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA HECHO SEGUIMIENTO DURANTE EL EJERCICIO Y CON AFECTACIÓN SOBRE EL GRUPO

Finanzas sostenibles

- Reglamentos y Actos Delegados sobre taxonomía climática y requerimientos de divulgación
- Informe EBA estándares de divulgación información sobre riesgos ASG bajo Pilar 3
- Consulta CE informes taxonomía social y taxonomía ligada a objetivos medioambientales
- Propuesta de Reglamento de bonos sostenibles europeo
- Propuesta de Directiva sobre reporting de sostenibilidad corporativo (CSRD)
- Actos Delegados sobre integración de preferencias ASG:
  - MiFID II
  - IDD (*Insurance Distribution Directive*)
  - AIFMD (*Alternative Investment Managers Directive*)
  - UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*)
  - Solvencia II
- Ley Europea del Clima
- Establecimiento de un standard setter global (IASB) y otro europeo (EFRAG) de información no financiera

Mercados

- Reglamentos Ejecutivos que establecen un sustitutivo legal para CHF LIBOR y EONIA
- Consulta CE de la Estrategia de Inversor Minorista
- Ley sobre nuevo régimen de operaciones vinculadas e implicación a largo plazo de los accionistas
- Revisión rápida (*quick fix*) del marco de titulizaciones europeo
- RDL de transposición de la Directiva de Bonos Garantizados
- Consulta de ESMA sobre las Directrices de la Evaluación de la Conveniencia y la Mejor Ejecución

Innovación y digitalización

- Lanzamiento fase de investigación del Euro Digital
- Modificación del Reglamento eIDAS (*electronic identification and trust services*)
- Reglamento sobre mercados de criptoactivos (MiCA)
- Reglamento sobre el *Digital Markets Act* (DMA)
- Reglamento sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (DORA)
- Reglamento sobre normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (Reglamento de IA)

Estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero

- Medidas de flexibilización en respuesta a la COVID-19, entre las que destaca:
  - El Real Decreto-Ley (RDL) 5/2021 de medidas extraordinarias de apoyo a la solvencia empresarial, así como el Código de Buenas Prácticas previsto en el mismo RDL
- RDL 7/2021 y 24/2021 de transposición de:
  - 2ª Directiva de Recuperación y Resolución Bancaria (BRRD 2)
  - 5ª Directiva de Requerimientos de Capital (CRD 5)
  - 5ª Directiva de Blanqueo de Capitales (AMLD 5)
- Aplicación 2º Reglamento de Requerimientos de Capital (CRR 2)
- Propuesta legislativa de la CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) y CRD 6 (Capital Requirements Directive)
- Paquete de propuestas legislativas de la CE en materia de PBC/FT que incluye entre otras:
  - Reglamento para la creación nueva Autoridad Supervisora Europea PBC/FT (AMLA)
  - Reglamento de obligaciones en materia de PBC/FT)
- Consulta EBA actualización de las guías para el Proceso de Revisión y Evaluación (SREP)
- Consulta BE herramientas macroprudenciales
- Consulta pública de la CE sobre la revisión del marco de gestión de las crisis bancarias y de garantía de depósitos
- Consulta BCBS sobre el tratamiento prudencial criptoactivos
- Normas Internacionales de Información Financiera

Protección al consumidor y transparencia

- Revisión de la Directiva de Crédito al Consumo
- Consulta revisión de la Directiva de Crédito Hipotecario
- Circular sobre los modelos de estados reservados en materia de conducta de mercado, transparencia y protección de la clienta, y sobre el registro de reclamaciones
- Consulta CNMV de modificación de modelos de informes anuales de remuneraciones de consejeros y de gobierno corporativo
- Guía del ECB sobre evaluación de la idoneidad (*fit & proper*)
- Consulta el Anteproyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a las personas consumidoras y usarías que actúan en calidad de clientela



Contexto **social, tecnológico y competitivo**

Rentabilidad y solvencia del negocio

La mejora de la situación económica respecto 2020 ha permitido que la rentabilidad de las entidades bancarias recupere niveles similares a los observados antes de la irrupción de la pandemia. En particular, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) del sector bancario español alcanzó el 10,94% en el tercer trimestre de 2021[1], lo que representa un aumento interanual de 13,5 puntos porcentuales. La mejora se debió principalmente a los resultados extraordinarios positivos del primer semestre de 2021 (destacando especialmente el impacto de la fusión CaixaBank y Bankia) y a las menores dotaciones a provisiones. Excluyendo a CaixaBank y a Bankia y, por tanto, este ajuste extraordinario positivo, el ROE agregado del sector alcanzó el 9,78%, un nivel similar a las rentabilidades alcanzadas antes del año 2020.

No obstante, los niveles de rentabilidad del sector siguen siendo relativamente bajos si se comparan con los de otros sectores, y siguen situándose por debajo del coste del capital. Ello se explica por una menor capacidad de generación de ingresos, como resultado del entorno prolongado de bajos tipos de interés y de la moderación de la actividad recurrente. En particular, la cartera de crédito, tras crecer de forma significativa al inicio de la pandemia como consecuencia de las medidas de apoyo de política económica (principalmente las líneas de avales ICO), se mantuvo estable en 2021. Hasta noviembre de 2021, la cartera de crédito al sector privado residente había aumentado un 0,6% en el acumulado del año, si bien con marcadas diferencias en la evolución de la cartera de crédito a hogares y empresas no financieras y autónomos.

Por otro lado, la reactivación económica ha traído consigo una reducción de los riesgos para la estabilidad financiera, si bien el entorno macroeconómico es todavía exigente y se observan algunas vulnerabilidades, entre las que destacan la vulnerabilidad financiera de los hogares y empresas más afectados por las restricciones de actividad asociadas a la pandemia.

Hasta ahora, la calidad crediticia se ha mantenido estable, gracias al abanico de medidas desplegadas por el Gobierno y el sector (moratorias, ERTEs y esquemas de garantías públicas), que han mitigado significativamente los efectos de la pandemia sobre los ingresos de hogares y empresas y han evitado que se produzca un importante y repentino aumento de la morosidad. De hecho, la tasa de morosidad del sector en España mantuvo su tendencia a la baja en 2021 (aunque a menor ritmo que en los años previos a la pandemia) y en noviembre 2021 alcanzó el 4,29%, 0,3 puntos porcentuales por debajo del registro de noviembre 2020. Debido a ello y tras el importante esfuerzo en provisiones realizado en 2020, el sector ha reducido en 2021 las dotaciones a provisiones hasta niveles pre-pandemia, hecho que se ha visto reflejado en la recuperación de los resultados agregados de las entidades.

Con todo, el impacto final de la pandemia sobre la calidad del crédito podría tardar todavía algunos trimestres en materializarse (hecho que podría tener impacto sobre los resultados de las entidades). Asimismo, tal y como apunta el Banco de España, pese a la reducción agregada de morosidad, se observan ciertas señales de deterioro de la calidad crediticia y un comportamiento heterogéneo por sectores de actividad. Concretamente, destaca el considerable aumento (del 53% interanual) de los préstamos en vigilancia especial[2], particularmente en aquellos sectores de actividad más afectados por la pandemia (hostelería, transporte, y fabricación de automóviles) y un repunte interanual de las refinanciaciones o reestructuraciones, indicativo de un mayor uso de este recurso por parte de las entidades para facilitar el repago de créditos.

Entretanto, los mayores niveles de capital (en relación a la anterior crisis 2008-2014) otorgan al sector bancario español una mayor capacidad para absorber potenciales pérdidas, incluso en escenarios más adversos. Más concretamente, en el tercer trimestre de 2021, la ratio de capital CET1 del sector bancario español aumentó en 87 puntos básicos respecto los niveles de 2019[1], hasta situarse en el 13,66%, mientras que la ratio LCR se situó en el 213%, desde el 196% un año antes. Asimismo, los resultados de las pruebas de resistencia del Banco de España muestran cómo, en un escenario adverso, a pesar de que las entidades consumirían parte de su capital para absorber nuevas pérdidas, su nivel de solvencia agregado seguiría siendo adecuado.

El contexto de contención de ingresos de las entidades pone de especial manifiesto la **necesidad de realizar esfuerzos adicionales para reducir gastos de explotación y mejorar los niveles de eficiencia**, asegurando así la sostenibilidad futura del sector

Véase Lograr una rentabilidad atractiva



[1] Datos del Banco de España.

[2] Un crédito se clasifica en vigilancia especial cuando se ha observado un incremento significativo del riesgo de crédito desde el momento de la concesión, aunque no se haya producido ningún incumplimiento. En este sentido, los créditos en vigilancia especial anticipan mayores probabilidades de impacto respecto aquellos créditos en situación normal.

Transformación digital

Los hábitos y comportamientos más digitales surgidos a raíz de la pandemia de la Covid-19 han acelerado el proceso de digitalización del entorno en el que las entidades financieras desarrollan su actividad.

Para el sector bancario, la transformación digital está redundando en un foco creciente en el cliente y unas mayores exigencias para mantenerlo satisfecho (en cuanto a conveniencia, inmediatez, personalización o coste). Más concretamente, la satisfacción del cliente está convirtiéndose en un punto cada vez más relevante, puesto que el grado de fidelidad de los clientes es cada vez menor, al ser más fácil cambiar de entidad en un entorno digital. Asimismo, la digitalización del sector bancario está facilitando la aparición de nuevos competidores no tradicionales, como las *Fintech* y las plataformas digitales *Bigtech*, con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías, que elevan los estándares de calidad de servicio y que acentúan la presión sobre los márgenes del sector.

A su vez, el acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva. En particular, el uso, procesamiento y almacenamiento de datos resulta en información que sirve para crear productos que generen un mayor valor para el cliente y que estén más adaptados a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se observa un aumento de los casos de uso y desarrollo de nuevas tecnologías (como *Cloud*, Inteligencia Artificial o *blockchain*) en el sector, si bien con distintos niveles de madurez. En cualquier caso, el uso de nuevas tecnologías en el sector genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

La digitalización del sector trae consigo numerosas oportunidades para generar mayores ingresos. En particular, gracias al uso de la tecnología digital, las entidades pueden ampliar su base de clientes y prestar servicios de forma más eficiente y a menor coste, al poder llegar a un mayor número de clientes potenciales, sin que para ello sea necesario ampliar la red de sucursales en el territorio. A su vez, la digitalización también permite crear nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, ofreciendo sus plataformas digitales para que terceros comercialicen sus productos, o mediante nuevos productos financieros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente.

Por otro lado, los patrones de pago están cambiando. La reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se ha acelerado con la Covid-19. Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las *Fintech* y *Bigtech* (que empiezan a ofrecer soluciones de pagos alternativas) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las *stablecoins*. En este contexto, los bancos centrales de las principales economías avanzadas están evaluando la emisión (a medio plazo) de dinero digital de Banco Central como complemento al efectivo. En Europa, el BCE anunció el pasado mes de julio el inicio de la fase de investigación del euro digital, en la que se perfilarán y definirán elementos básicos de su diseño.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en la experiencia de cliente. En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. En particular, CaixaBank dispone de una plataforma de distribución que combina una gran capilaridad física con elevadas capacidades digitales -prueba de ello es que la entidad cuenta con más de 10 millones de clientes digitales en España-. Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos derivado de la crisis sanitaria, la entidad está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, destaca la propuesta de Imagin, un ecosistema digital y plataforma *lifestyle* enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios financieros y no financieros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entrantes que ofrecen servicios que pueden incorporarse a la propuesta de valor del grupo. En el ámbito de los pagos, CaixaBank participa en varias iniciativas a nivel sectorial que buscan impulsar nuevas soluciones.

> CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una **estrategia centrada en la experiencia de cliente**

Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En este sentido, la mayor operativa digital de clientes y empleados hace necesario aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información. CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene un seguimiento constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones, a fin de asegurar la integridad y confidencialidad de la información, la disponibilidad de los sistemas informáticos y la continuidad del negocio. Dicho seguimiento se lleva a cabo mediante revisiones planificadas y una auditoría continua (que incluye el seguimiento de indicadores de riesgo). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que busca mantener a la entidad a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo con los mejores estándares de mercado. Por último, la entidad desarrolla y distribuye extensos contenidos y programas de concienciación sobre ciberseguridad para todos sus empleados, clientes y la sociedad en general.

> La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también **aumenta los riesgos tecnológicos**

Sostenibilidad

El objetivo de descarbonización de la economía europea a medio plazo está viéndose acompañado por un aumento de la actividad regulatoria a todos los niveles y una creciente presión (tanto de inversores como de reguladores y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

Entre otros, destaca la publicación de normativas y recomendaciones que buscan guiar a empresas, inversores y supervisores, y dotarles de herramientas suficientes para realizar una gestión y gobernanza adecuadas. En este sentido, destaca la entrada en vigor de la taxonomía verde de la UE, que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles y la adopción del Acto Delegado[1] de la Comisión Europea que desarrolla los requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Para las entidades de crédito (sujetas a esta directiva), se ha propuesto divulgar (a partir de 2022) la proporción de las exposiciones que están dentro del perímetro de la taxonomía, y a partir de 2024, la proporción de las exposiciones alineadas con la taxonomía (*Green Asset Ratio*).

Asimismo, en el ámbito de la supervisión bancaria, destaca el plan de acción del BCE (con entregables a 2024) para incorporar de forma explícita el cambio climático y la transición energética en su marco de operaciones. El plan, que se implementará en paralelo a la introducción de iniciativas y políticas europeas en el ámbito del reporting sostenible, trata de asegurar una amplia divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras y una mayor comprensión de los riesgos climáticos y de su impacto, de forma que puedan ser tratados como un riesgo financiero más. Adicionalmente, destaca el lanzamiento en 2022 de un test de estrés climático, en el que se evaluará la resistencia a los riesgos climáticos y el nivel de preparación de las entidades de crédito para abordarlos –aunque dicho ejercicio no tendrá por ahora una repercusión en los requisitos de capital de los bancos-.

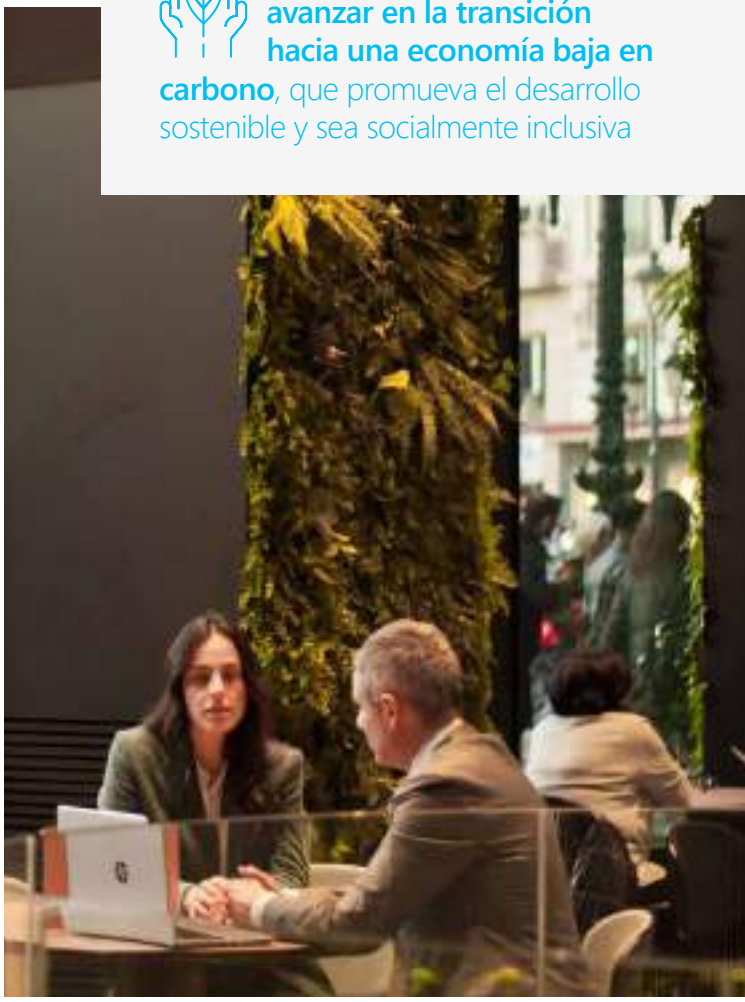
Por su parte, la UE ha aprobado la ley climática europea (que fija el objetivo de neutralidad de emisiones del bloque a 2050 como un compromiso legal) y ha comenzado a desplegar medidas para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y avanzar hacia una economía descarbonizada. En este ámbito, el Plan de Recuperación Next Generation EU (NGEU) puede contribuir de forma significativa a la descarbonización de la economía europea. En particular, las medidas e iniciativas que promueven los objetivos climáticos constituyen uno de los principales elementos del plan de recuperación, que en el caso de España copan cerca del 40% de las transferencias europeas a fondo perdido (27.600 MM€). Este compromiso ofrece una oportunidad única para apoyar la construcción de una economía más sostenible, a través del asesoramiento y la movilización de inversiones que aceleren la transición verde y contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático.

En este entorno, CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía neutra en carbono, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva.

Ver más detalle en el apartado Estrategia medioambiental

Por otro lado, los aspectos sociales y de gobernanza también continúan recibiendo una creciente atención por parte de inversores y del conjunto de la sociedad. En este ámbito, CaixaBank muestra un elevado compromiso con la mejora de la cultura y la inclusión financiera para favorecer el acceso a los servicios financieros de todos los sectores, y con políticas sociales activas que van más allá de la actividad financiera y buscan ayudar en los problemas sociales. Respecto este último punto, la entidad canaliza e impulsa cientos de iniciativas sociales desde sus oficinas, gracias a la red de voluntarios CaixaBank, y a la alianza estratégica con la fundación "La Caixa". Asimismo, a través de la emisión de bonos sociales (en 2021 se ha emitido uno por 1.000 MM€), la entidad contribuye al desarrollo de una sociedad sostenible, luchando contra la pobreza y fomentando la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas.

CaixaBank considera esencial **avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono**, que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva



[1] Acto Delegado sobre el artículo 8 del Reglamento de la taxonomía.

Estrategia

El año 2021 marca el cierre del Plan Estratégico 2019-2021. Un plan centrado en las personas, que buscaba impulsar la tecnología al servicio de clientes y empleados, generar una rentabilidad atractiva para los accionistas y que reforzaba el modelo de banca socialmente responsable del Grupo.

En definitiva, un plan que perseguía generar valor de manera sostenible para todos los *stakeholders* de CaixaBank (clientes, accionistas, empleados y el conjunto de la sociedad) y de acuerdo con la misión del Grupo de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad.

No obstante, el contexto marcado por la pandemia de la Covid-19 y el deterioro del entorno económico alteraron la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan (entre ellos, el de rentabilidad) en 2020 y 2021. Asimismo, la pandemia también obligó a ajustar algunas prioridades de negocio para reflejar el empeoramiento del escenario macroeconómico. Adicionalmente, los cambios que se han producido a raíz de la pandemia -como el mayor uso de las herramientas digitales y remotas por parte de clientes y empleados- llevaron a una redefinición de prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 para acelerar todavía más la transformación digital de la entidad y mejorar las capacidades del canal digital, así como para incorporar la realidad del teletrabajo para una parte sustancial de la organización.

Por otro lado, la entidad culminó en marzo 2021 la fusión legal con Bankia. La operación, que no estaba contemplada en el Plan Estratégico 2019-2021, debe entenderse como la respuesta estratégica de la entidad ante los grandes desafíos a los que se enfrenta el sector y que se han visto acentuados por la pandemia de la Covid-19. La fusión posiciona a CaixaBank en un entorno de fortaleza y sienta las bases para un crecimiento sostenible a futuro. Por un lado, la fusión ha afianzado la posición de liderazgo del Grupo CaixaBank en España -que cuenta ahora con 21 millones de clientes-. Por el otro, ha permitido a la entidad alcanzar un tamaño crítico para mejorar en eficiencia y disponer de una mayor capacidad de inversión en tecnología e innovación, contando con mayor robustez financiera y una mayor capacidad para generar rentabilidad de forma sostenible. No obstante, con la fusión, algunos objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 dejaron de tener validez, puesto que el perímetro sobre el que habían sido definidos incluía solo CaixaBank. Asimismo, distintas iniciativas estratégicas debían replantearse para adaptarse al nuevo contexto de la entidad post-fusión.

Todo ello hace necesaria una actualización estratégica que marque la hoja de ruta de la nueva Entidad resultante de la fusión para los próximos años. En este sentido, la preparación del próximo Plan Estratégico se está abordando en la actualidad. Se espera presentar el nuevo plan durante la primavera de 2022.

La preparación del próximo Plan Estratégico se está abordando en la actualidad. Se espera presentar el nuevo plan durante la primavera de 2022



Plan Estratégico 2019-2021

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

CaixaBank ha dado un impulso en los últimos años a su modelo de distribución omnicanal, que combina la atención presencial con la remota, para ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes. Así, a lo largo de 2019-2021, la entidad ha avanzado en la transformación de la red urbana de oficinas, concentrando oficinas, y ha desplegado el nuevo modelo de oficinas *Store*. Asimismo, la entidad ha seguido potenciando los canales digitales e impulsando nuevos modelos de atención, como el servicio en remoto inTouch, con gestor personal.

Asimismo, en el ámbito de la calidad de servicio y la experiencia de cliente, en el Plan Estratégico 2019-2021 se ha dado un fuerte impulso a la revisión de los *customer journeys* para poner el foco en las necesidades de los clientes, se ha seguido extendiendo el uso de herramientas de analítica avanzada para personalizar la oferta comercial y se han implantado nuevas capacidades de marketing digital para potenciar las ventas por canales digitales. Finalmente, el foco en el cliente también ha llevado a la entidad a seguir profundizando en la provisión de servicios nativos digitales y nuevos modelos de negocio, entre los que destaca la nueva propuesta de Imagin.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO
PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	2021
>> 86,2 Índice de Experiencia (IEX, escala 0-100)	>> 86,1 IEX (escala 0-100)	>> 86,3 IEX (escala 0-100)[1]
>> 61,7% Clientes digitales	>> 67,6% Clientes digitales	>> 73,1% Clientes digitales[1]
>> 458 Centros *Store*	>> 548 Centros *Store*	>> 608 Centros *Store*
>> 1,3 MM Clientes inTouch	>> 1,4 MM Clientes inTouch	>> 2,3 MM Clientes inTouch[1]

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

En el período 2019-2021, la entidad también ha apostado por la mejora de la flexibilidad, escalabilidad y eficiencia de la infraestructura de IT, mediante la migración continua de soluciones y procesamiento en la nube y la evolución hacia una arquitectura informática interna basada en APIs. Todo ello ha permitido a la entidad reducir el *time-to-market* de proyectos, aumentar la agilidad en el desarrollo de aplicaciones e incrementar la resiliencia de IT. Por otro lado, la entidad también ha seguido profundizando en la aplicación de la analítica avanzada en un número cada vez mayor de ámbitos de la organización.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO
PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	2021
>> -5,8% Mejora *Time-to-Market* de Proyectos	>> -11% Mejora *Time-to-Market* de Proyectos	>> -26% Mejora *Time-to-Market* de Proyectos
>> 9,7% Grado de adopción *cloud*	>> 16,6% Grado de adopción *cloud*	>> 21% Grado de adopción *cloud*
>> 20% Personas de IT trabajando en *agile*	>> 25% Personas de IT trabajando en *agile*	>> 26% Personas de IT trabajando en *agile*

[1] Métricas impactadas por la incorporación de los clientes de Bankia.

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

En el ámbito de personas, además de la integración de equipos tras la fusión, la Entidad ha seguido impulsado nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas), poniendo el foco en la atracción y desarrollo del talento, y promoviendo el cambio progresivo de perfiles de una buena parte de la organización para aumentar el número de especialistas en todos los segmentos. Todo ello se lleva a cabo a la vez que se ha asegurado que los empleados puedan desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, fomentando la meritocracia y la diversidad.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO[1]

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	2021
>> 41,3% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]	>> 41,6% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]	>> 41,3% % de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande[2]
>> 72% Valoración percepción de los empleados sobre *empowerment*	>> 70% Valoración percepción de los empleados sobre *empowerment*	>> 70% Valoración percepción de los empleados sobre *empowerment*
	>> 15,5% % de empleados con medidas de retribución flexible	>> 25,9% % de empleados con medidas de retribución flexible
>> 47,3% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II	>> 48,8% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II	>> 48,7% % profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

La Covid-19 y el deterioro del entorno económico han retrasado la consecución de buena parte de los objetivos financieros del Plan Estratégico más allá de 2021. No obstante, CaixaBank mantiene una sólida posición en capital. En particular, la Entidad ya partía de una cómoda posición de solvencia al inicio de la pandemia (CET1 del 12,0% a diciembre de 2019) y a cierre 2021, CaixaBank sigue manteniendo un amplio colchón en capital, con una Ratio CET1 que se sitúa en el 13,1%[3], a pesar del impacto de los costes de restructuración.

>> PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO

PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	2021
>> 7,7% ROTE (%)	>> 6,1% ROTE (%)	>> 7,6% ROTE (%)[4]
>> 19,6% Ratio MREL subordinado	>> 22,7% Ratio MREL subordinado	>> 22,8% Ratio MREL subordinado[5]

[1] Métricas relativas a CaixaBank, S.A., perímetro pre-fusión.

[2] Oficinas A y B.

[3] Incluye efecto IFRS9.

[4] Excluye impactos extraordinarios de la integración con Bankia.

[5] Excluye 510 MM€ de Tier 2 que se amortizarán en febrero e incluye emisión de Senior Prefer de 1.000 MM€ de enero de 2022.

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

CaixaBank ha seguido reforzando su posicionamiento en el ámbito de la sostenibilidad. En particular, CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad, entre ellos el índice *Dow Jones Sustainability Index (DJSI) World*. En 2021, la Entidad logró su inclusión por 10º año consecutivo, situándose en la posición 9ª entre los bancos más sostenibles del mundo. Adicionalmente, la Entidad superó holgadamente el objetivo estratégico de emisión de 1.500 MM€ en bonos verdes y sociales, tras la emisión de 7 bonos por 6.582 MM€. CaixaBank también ha seguido avanzando en la medición y gestión del riesgo medioambiental y climático, entre otros, mediante el desarrollo y la implementación gradual de una taxonomía verde. En el ámbito de la inclusión financiera, CaixaBank ha mantenido su posicionamiento en proximidad, con un porcentaje de cobertura (mediante oficinas o gestores) de la población en municipios pequeños muy similar al de 2019. Asimismo, se ha seguido reforzando el acceso a los servicios financieros a través de las microfinanzas y del banco social MicroBank.

CaixaBank forma parte de los **principales índices de sostenibilidad**

PRINCIPALES MÉTRICAS DE SEGUIMIENTO
PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

2019	2020	2021
Inclusión en DJSI por 8º año consecutivo	Inclusión en DJSI por 9º año consecutivo	Inclusión en DJSI por 10º año consecutivo
Emisión de 1.000 MM€ del primer bono social	Emitidos 2.000 MM€ en bonos ODS	Emisión de 3.582 MM€ de bonos ODS
725 MM€ nueva concesión MicroBank	1.625 MM€ nueva concesión MicroBank (2019-2020)	2.578 MM€ nueva concesión MicroBank (2019-2021)



Ofrecer la **mejor experiencia** al cliente

La personalización de la oferta, la mejora de la experiencia de los usuarios, la creciente importancia del asesoramiento, el aumento de la interacción a través de canales móviles y otras innovaciones, son tendencias que están cambiando el comportamiento de los clientes.

Una de las prioridades estratégicas del Grupo es ofrecer la mejor experiencia de cliente, esto es, situar el cliente en el centro y construir una relación entre el cliente y la Entidad más emocional.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

- Ser referentes
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Apuesta por la innovación
- Propuesta de valor para cada segmento
- Excelencia en el servicio

PALANCAS

- Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca
- Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- Intensificar el modelo de atención remota digital
- Segmentación y foco en *customer journeys*

Mejor Transformación Bancaria del Mundo en 2021
Euromoney

Mejor banco en España 2021
Euromoney

Mejor banco en España en 2021
Global Finance

Mejor banco en Europa Occidental en 2021
Global Finance

Banco del Año 2021 en España
The Banker

Premios Cinco Estrellas en las categorías Simulador de Planificación Financiera, Planes de Ahorro para el Retiro y Banca
Cinco Estrelas

Marca bancaria de mayor confianza en Portugal en 2021
Selecções Reader's Digest

Marca de excelencia en 2021
Superbrands



Soluciones a clientes

Ser referentes, la confianza de los clientes se traduce en elevadas cuotas de mercado

ESPAÑA

			Variación vs 2020 (pp)	Variación vs 2019[1] (pp)
Banca minorista	Créditos	24,2%	+8,0	+8,2
	Depósitos	25,2%	+9,6	+10,0
Particulares	Domiciliación pensiones	33,7%	+13,6	+13,7
	Crédito finalidad vivienda	25,9%	+10,7	+10,2
Empresas	Créditos a empresas	23,7%	+7,2	+8,3
Recursos bajo gestión	Planes de pensiones	33,9%	+7,6	+8,4
	Fondos de inversión	24,5%	+6,9	+7,4
Seguros	Seguros de vida-ahorro	34,7%	+4,8	+6,0
	Seguros vida-riesgo	23,3%	+1,8	+3,9
	Seguros de salud[3]	28,9%	-1,6	-1,2
Sistema de pago	Facturación tarjetas	32,7%	+9,5	+9,2
	Facturación TPVs	36,7%	+10,2	+9,2

PORTUGAL

		Variación vs 2020 (pp)	Variación vs 2019[1] (pp)
Créditos[2]	11,1%	+0,4	+0,7
Crédito finalidad vivienda[2]	13,2%	+1,0	+1,3
Depósitos[2]	10,9%	+0,3	+0,8
Domicialiación nóminas[2]	9,7%	+0,1	+0,0
Fondos de inversión[2]	17,2%	-1,6	-2,8
Seguros[2]	12,3%	+0,9	+1,1

43%
#1 PENETRACIÓN CLIENTES PARTICULARES
(ESPAÑA)

32%
#1 BANCO PRINCIPAL PARA CLIENTES PARTICULARES
(ESPAÑA)

[1] Desde el inicio del Plan Estratégico 2019-2021.
[2] Datos a noviembre de 2021.
[3] Datos a septiembre de 2021.

Respuesta a las 4 experiencias vitales a través de una potente plataforma y alianzas estratégicas

Disponer de fábricas en propiedad junto con el establecimiento de acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos, permite ofrecer al cliente la mejor propuesta de valor, de una manera eficiente.

BANCA DIARIA

DÍA A DÍA
Hacer el día a día del cliente más fácil y estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento que lo requiera

64.214 MM€
FACTURACIÓN TARJETAS
50.893 MM€ EN 2020

713.243
PUNTOS DE VENTA
438.889 EN 2020

3 MM
CLIENTES DE BIZUM

Comercia Global Payments
(20% participación)
#1 Métodos de pago

CaixaBank

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios

VISA · Pay · bizum · SAMSUNG pay

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Cuentas
- Pagos
- Transferencias
- Recibos
- Tarjetas
- Donativos

SEGUROS Y PROTECCIÓN

DORMIR TRANQUILO
Estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo

11.294 MM€
PRIMAS COMERCIALIZADAS
9.609 MM€ EN 2020

4.815 MM€
PRESTACIONES ABONADAS
4.171 MM€ EN 2020

>985.000
PÓLIZAS MYBOX COMERCIALIZADAS
587.000 EN 2020

VidaCaixa
#1 Seguros de vida

SegurCaixa Adeslas
(49,9% participación)
#1 Seguros de salud

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Seguros vida-riesgo
- Seguros no-vida (salud, hogar, auto, decesos...)
- Servicios de protección del hogar y personales

FINANCIACIÓN

DISFRUTAR DE LA VIDA
Facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro

>22.700
OPERACIONES DE *RENTING* DE COCHES
13.585 EN 2020

>155.000
OPERACIONES EN WIVAI
(CANALES DIGITALES)

953 MM€
MICROCRÉDITOS Y OTRAS FINANZAS CON IMPACTO SOCIAL CONCEDIDOS
900 MM€ EN 2020

CaixaBank · WIVAI · MicroBank

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir

SAMSUNG · YAMAHA

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Préstamos hipotecarios
- Préstamos personales
- Préstamos al consumo
- *Project Finance*
- Avales
- Líneas de circulante
- Microcréditos

AHORRO A LARGO PLAZO

PENSAR EN EL FUTURO
Ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad

114.010 MM€
RECURSOS GESTIONADOS
(SEGUROS Y PLANES DE PENSIONES)
96.467 MM€

110.089 MM€
FONDOS DE INVERSIÓN, CARTERAS Y SICAV'S
71.315 MM€ EN 2020

VidaCaixa

CaixaBank ASSET MANAGEMENT
#1 Fondos de inversión

PRINCIPALES PRODUCTOS

- Fondos de inversión
- Carteras gestionadas
- *Unit linked*
- Rentas vitalicias
- Planes de pensiones
- Seguros de ahorro
- Valores y otros instrumentos financieros

Creación de propuestas de valor especializadas

La búsqueda de la mejor experiencia de cliente ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización, y en consecuencia la creación de negocios / centros especializados donde gestores formados en ámbitos concretos, ofrecen servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca la realidad de nuestros clientes.



AgroBank

La oferta de AgroBank está dirigida a todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario, cubriendo toda la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización.

>> LA PROPUESTA DE AGROBANK ESTÁ BASADA EN 4 EJES

01. La oferta de productos y servicios más completa

02. La especialización de oficinas y equipos

03. Acciones de impulso al sector

04. Innovación y transformación digital del sector

503.562
CLIENTES
343.000 EN 2020

1.175
OFICINAS ESPECIALIZADAS EN EL SECTOR AGROALIMENTARIO

1.650
OFICINAS RURALES EN MUNICIPIOS DE MENOS DE 10.000 HABITANTES

45,3%
CUOTA DE PENETRACIÓN AUTÓNOMOS AGRARIOS
+17,71 PPBB
RESPECTO DE 2020

17.391 MM€
DE NUEVA PRODUCCIÓN EN FINANCIACIÓN A CLIENTES DEL SEGMENTO
7.954 MM€ EN 2020

Hitos de 2021 - **Compromiso e impulso del sector**

Extensión del Convenio de colaboración con el **Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación** para impulsar conjuntamente el sector durante los próximos años.

Adhesión a la **Red Rural Nacional del Ministerio de Agricultura Pesca y Alimentación** para apoyar a los municipios rurales e impulsar el desarrollo rural, evitando la exclusión financiera.

Alianza con el *European Innovation Council* (EIC), para acelerar la digitalización del sector agro, implantando en España soluciones de innovación de las mejores *start-ups* europeas.

Programa de Diversidad AgroBank para la diversidad y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural:

1. Convenios específicos con **AFAMMER**[1] **y FADEMUR**[2]
2. Formación para el **Acceso de Mujeres a los Órganos Rectores de Cooperativas Agroalimentarias**

- Presentación del **tercer estudio del sector agroalimentario,** de la mano de CaixaBank. Research donde hemos tratado temas como:
  - **La recuperación post Covid**
  - **Así avanza el sector agroalimentario** hacia la sostenibilidad
  - La industria porcina española **atraviesa su momento más dulce**
  - El sector del vino español, **símbolo de tradición y referente mundial**
- **XIV edición de los Premios Emprendedor XXI** donde desde el **Premio Semilla XXI,** premiamos a la mejor *start-up* que impulse alcanzar los retos del sector.
- **Cátedra AgroBank**, en colaboración con la Universidad de Lleida, ha promovido la transmisión de conocimiento científico-técnico del sector.
- Desarrollo junto a **CaixaBank Dualiza** de acciones con el objetivo de unir formación y agricultura, y preparar a futuros profesionales del sector a través de la FP.
- Lanzamiento del Préstamo **Agroinversión Transición Ecológica** destinado al impulso de la agricultura ecológica.
- Realización de **6 jornadas técnicas AgroBank** en formatos presencial y digital, tratando temáticas tan relevantes como los fondos NGEU, la Nueva PAC 2023-2027, innovación y transformación digital en la gestión del agua, o el impulso a la Mujer Rural.
- **Revista AgroBank, Blog y RRSS:** Avanzando hacia la digitalización 98.400 clientes han recibido los números en formato digital.
- Presencia en las **principales ferias sectoriales** que reunieron a más de 150.000 visitantes, empresas y profesionales del sector agropecuario y pesquero.



[1] Confederación de Federaciones y Asociaciones de Familias y Mujeres del Medio Rural.

[2] Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales.

dayone

dayOne es un nuevo concepto de servicios financieros exclusivamente creados para acompañar a *start-ups* y *scale-ups* globales con actividad en España con alto potencial de crecimiento.

La Entidad cuenta con 6 centros de empresa en Madrid, Barcelona, Valencia, Zaragoza, Málaga y Bilbao. Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayuden a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento.

Además de ofrecer una línea de productos y servicios especializada para estos clientes, CaixaBank pone a su disposición su red de contactos con el fin de impulsar y promover la economía de la innovación a través de todos sus agentes.

Por otro lado, *DayOne* ha diseñado y promueve un programa de iniciativas enfocadas al *networking* a medida de los emprendedores e inversores.

[1]

Desde su creación en 2007, el programa ha invertido **6,7 MM€ en premios** en metálico y acciones de acompañamiento, que han beneficiado a más de **430 empresas**

>> PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

En 2021, se ha iniciado la 15ª edición de los Premios Emprendedor XXI. Esta es, una iniciativa impulsada por *DayOne*, que tiene como objetivo identificar, reconocer y acompañar a las empresas innovadoras de reciente creación con mayor potencial de crecimiento. Estos premios están cootorgados junto al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo en España y con BPI en Portugal.

EDICIÓN 2021

763

EMPRESAS PARTICIPANTES DE ESPAÑA Y PORTUGAL
955 EN 2020

0,8 MM€

EN PREMIOS
(METÁLICO, FORMACIÓN INTERNACIONAL Y VISIBILIDAD)
0,8 MM€ EN 2020



[1] https://dayonecaixabank.es/

Los premios cuentan con el apoyo de la Embajada de Israel en España y ANI en Portugal, que otorgan sendos accésits a la innovación. Además, con motivo del 15 aniversario de los premios, se otorgarán 2 accésits adicionales: a la mejor solución *Deeptech* y al proyecto con mayor Impacto Social.

Banca XXI. La transformación digital y tecnológica del sector financiero: Soluciones innovadoras que aporten valor a la oferta de productos y servicios del sector financiero (banca y seguros).

Ciudad XXI. Ciudades más sostenibles, seguras, conectadas y adaptadas: Dirigido a empresas que planteen soluciones para hacer que las ciudades y pueblos donde vivimos sean más sostenibles, seguros, conectados y con movilidad adaptada.

Planeta XXI. La sostenibilidad medioambiental, un planeta mejor para las nuevas generaciones: Este reto busca propuestas innovadoras que ayuden a encontrar la mejor solución para un estilo de vida menos agresivo con los recursos naturales.

***Silver* XXI.** Asegurar el envejecimiento activo y una vida larga y sana a través de la tecnología: Este reto se dirige a sectores como el *agetech*, ciencias de la vida, *e-health*, movilidad reducida, turismo sénior, deporte, *fitness*... En definitiva, se trata de innovar en todo aquello que ayude a mejorar la salud de los ciudadanos a través de la tecnología.

Semilla XXI. Transformación digital e innovación en el sector agroalimentario: Soluciones tecnológicas relacionadas con la industria agroalimentaria para establecer una producción más eficiente, efectiva, sostenible y saludable.

Vive XXI. Digitalización, nuevos modelos de negocio y reactivación del sector hotelero, restauración, turismo y ocio: Soluciones que ayuden a la reactivación del sector, así como nuevos modelos de negocio innovadores y soluciones que contribuyan a su digitalización.





01.

DayOne ha creado una comunidad virtual de emprendedores. ***DayOne AlumniXXI*** nace con el objetivo de ayudar a las *start-ups* en su desarrollo mediante el intercambio de conocimiento, ideas y experiencias entre los ganadores de los Premios. Además, pretende favorecer sus oportunidades de negocio y el acceso a inversión.

02.

Además, *DayOne* organiza el ***Investors Day Emprendedor XXI*** para poner en contacto a los ganadores de los premios con el ecosistema inversor.

03.

En 2019 nació, en colaboración con el Centro de Innovación e Iniciativa Emprendedora del IESE, el **Observatorio DayOne** de Startups en Iberia, con el objetivo de generar información e investigación del tejido de *start-ups* en España y Portugal. Se ha publicado el tercer informe[1] correspondiente a la 14ª edición.

[1]

[1] https://dayonecaixabank.es/wp-content/uploads/2021/07/Premios-EmprendedorXXI_Analisis-de-una-nueva-generacio%CC%81n-de-startups-en-Espan%CC%83a-y-Portugal.pdf

Plataforma de distribución omnicanal

El crecimiento de los canales digitales, especialmente del canal móvil, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así se sigue manteniendo la importancia clave de las oficinas.

La última década ha representado para CaixaBank una intensa etapa de optimización de la red de distribución, reduciendo el número de oficinas y aumentando su eficiencia, apostando por la especialización, a la vez que desarrollando canales digitales y remotos.

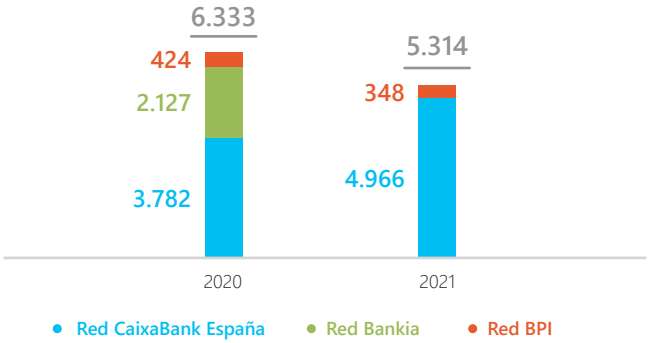
CaixaBank consolida la mayor red comercial del sector financiero en España, con presencia en más de 2.200 municipios, en 420 es la única entidad con representación

CaixaBank ha manifestado su compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones donde ahora está presente

Redimensionamiento de la red

CaixaBank ha iniciado en 2021 el proceso de integración de más de 800 oficinas como consecuencia de la fusión con Bankia. Después de este proceso, la red de sucursales físicas de CaixaBank seguirá siendo la más extensa en España, y dispondrá igualmente de la red de cajeros automáticos más amplia que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes.

De esta manera, la Entidad pone en marcha la racionalización de su red de sucursales, evitando así los solapamientos que se producían, especialmente en determinados territorios, como Madrid, Comunidad Valenciana, Baleares, Andalucía oriental o Murcia.



Más del 90% de las oficinas que se integran, ahora operan en otras sucursales que están a menos de 500 metros de distancia, y de ese porcentaje, casi el 70% se encuentra a menos de 250 metros. La Entidad ha elegido los locales que por tamaño y situación mejor se adaptan a las necesidades de los clientes. El 52% de ellos son procedentes de CaixaBank, mientras que el 48% corresponde a la antigua red de Bankia. Con la finalidad de informar a los clientes sobre el cambio de oficina, la Entidad está realizando un proceso de acompañamiento y comunicación a los usuarios, a través de cartas físicas, *newsletter*, mensajes *push* en *CaixaBankNow*, correo electrónico y SMS.

RED ESPAÑA



- 4.615 *Retail*
- 208 Banca Empresas
- 127 Banca Privada
- 15 *Institucional Banking*
- 1 *Corporate Banking*

13.008
CAJEROS
8.827 EN 2020

RED PORTUGAL



- 297 *Retail*
- 29 Banca Empresas
- 22 Premier / Privada

1.418
CAJEROS
1.456 EN 2020

[1] Incluye una oficina en Suiza.

>> MODELO URBANO

CaixaBank ha acelerado en 2021 el despliegue del modelo urbano de oficinas *Store*, 608 en 2021. Estas sucursales, con las que la entidad busca ofrecer una mejor experiencia para el cliente, son de mayor tamaño que las convencionales, cuentan con horario de atención ininterrumpido de mañana y tarde, un equipo de gestores especialistas y más servicios comerciales y tecnológicos. El objetivo es llegar a las 725 en 2022.

Por otra parte, CaixaBank dispone de centros de atención al cliente bajo el concepto *All in One* en Barcelona, Valencia, Madrid e Ibiza. Estas oficinas *flagship*, además de asesoramiento financiero, ofrecen también al cliente espacios de *coworking* y se imparten jornadas de formación y otros eventos.

4 CENTROS *ALL IN ONE*
2 EN 2020

608 CENTROS *STORE*
548 EN 2020

>> MODELO RURAL

CaixaBank cuenta con 1.650 oficinas rurales, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes. Además, CaixaBank cuenta con iniciativas especiales para reforzar el servicio en el ámbito rural, como las **oficinas móviles (*ofibuses*)**, que dan servicio a 270.000 personas en 426 municipios.

La Entidad cuenta con 16 oficinas móviles que prestan sus servicios en once provincias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segovia, Toledo y Valencia.

Las oficinas móviles son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales

Cada una de las oficinas móviles cuenta con rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la entidad por los sectores agrícola y ganadero.

Proyecto ATM*Now*

CaixaBank inicia el despliegue de su nueva plataforma tecnológica para cajeros, ATM*Now*, diseñada para transformar por completo la experiencia de usuario e incorporar nuevos servicios y funcionalidades.

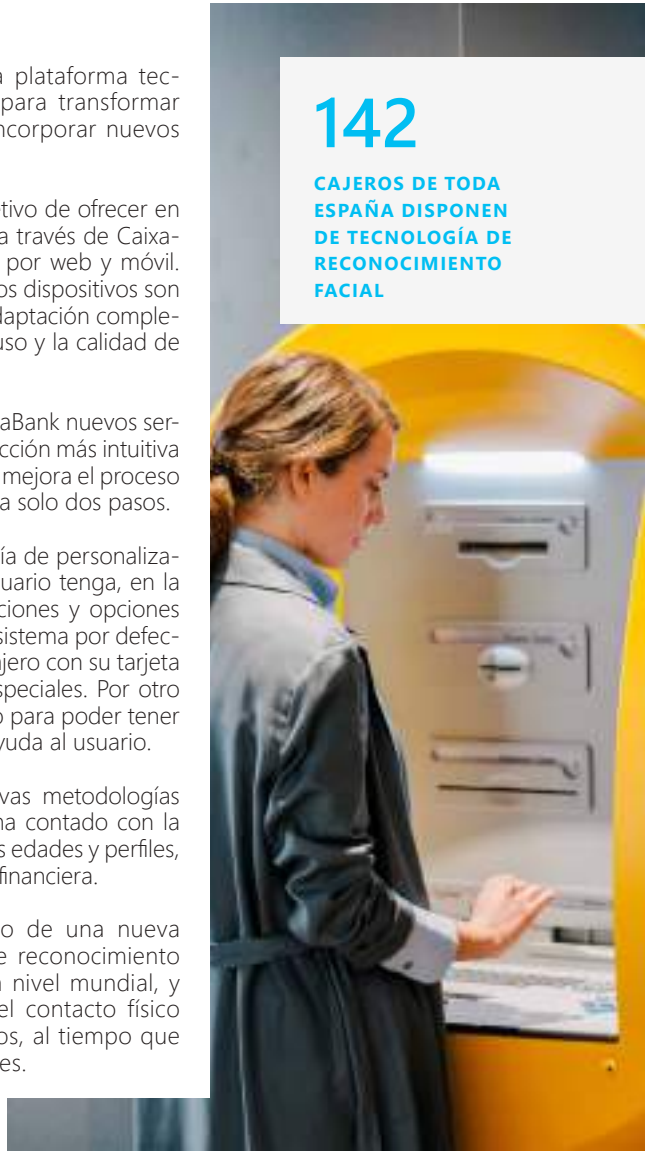
La nueva plataforma se ha creado con el objetivo de ofrecer en los cajeros la misma operativa e imagen que a través de Caixa*BankNow*, el canal de banca online accesible por web y móvil. Pese a que las características tecnológicas de los dispositivos son totalmente diferentes, ATM*Now* implica una adaptación completa al entorno de cajeros de la experiencia de uso y la calidad de servicio de la banca digital de CaixaBank.

Además, ATM*Now* aporta a los cajeros de CaixaBank nuevos servicios y funcionalidades que facilitan una interacción más intuitiva y fluida. Entre otras innovaciones, por ejemplo, mejora el proceso de reintegro de efectivo, que queda reducido a solo dos pasos.

También destaca la incorporación de tecnología de personalización del menú de opciones para que cada usuario tenga, en la primera pantalla, acceso directo a sus operaciones y opciones más habituales. Esta adaptación la realizará el sistema por defecto, cada vez que el cliente empiece a usar el cajero con su tarjeta y sin necesidad de realizar configuraciones especiales. Por otro lado, las pantallas del cajero se han rediseñado para poder tener más espacios donde ofrecer información de ayuda al usuario.

ATM*Now* es un proyecto diseñado con nuevas metodologías *agile* y de *design thinking*. En el proceso se ha contado con la opinión y participación de clientes de diferentes edades y perfiles, así como grupos de empleados de la entidad financiera.

El despliegue de ATM*Now* irá acompañado de una nueva oleada de instalaciones de la tecnología de reconocimiento facial, del que CaixaBank ha sido pionero a nivel mundial, y que facilita realizar reintegros reduciendo el contacto físico de los clientes con la superficie de los cajeros, al tiempo que refuerza la seguridad de uso de los terminales.



142
CAJEROS DE TODA ESPAÑA DISPONEN DE TECNOLOGÍA DE RECONOCIMIENTO FACIAL

Desarrollo de la mejor oferta digital

CaixaBankNow

CaixaBankNow agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto.

>> LA MAYOR PENETRACIÓN DIGITAL

~40%

PENETRACIÓN ENTRE CLIENTES DIGITALES (ESPAÑA)[1]

>> EL CLIENTE DE CAIXABANK ES OMNICANAL

(DIGITAL Y FÍSICO)

10,5 MM
DE CLIENTES DIGITALES
(CLIENTES NOW) 6,9 MM EN 2020

73,1%
67,6% EN 2020

>> DETALLE DE LOS CLIENTES DIGITALES



- 14,3% 100% digital
- 85,7% Omnicanal



- 53,8% *Mobile*
- 39,1% *Mobile + Web*
- 9% *Web*

72%
MAYOR MARGEN DEL CLIENTE OMNICANAL RESPECTO AL CLIENTE FÍSICO

47,4%
MAYOR VINCULACIÓN MEDIA DEL CLIENTE OMNICANAL RESPECTO AL CLIENTE FÍSICO

3,0 MM
DE CLIENTES SE CONECTAN DIARIAMENTE
2,5 MM EN 2020

Mejor Banco digital en banca de particulares en España 2021, Global Finance

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

Premio a la mejor transformación bancaria en 2021 por Euromoney



Innovador Global 2021 EFMA-Accenture

>> EL CANAL *MOBILE* CLAVE

Now Mobile es una app con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

1,15 MM
DE COMPRAS REALIZADAS CON EL MÓVIL
1,09 MM EN 2020

3,8 MM
DE TARJETAS DESCARGADAS EN EL TELÉFONO MÓVIL
2,3 EN 2020

>> COMERCIALIZACIÓN POR CANALES DIGITALES

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

% DE VENTAS EN CANALES DIGITALES

31%
PLANES DE PENSIONES

28%
FONDOS DE INVERSIÓN Y CARTERAS

12%
TARJETAS

BPI NET



51,1%
CLIENTES DIGITALES
46,7 EN 2020

En 2021 se realizaron nuevos desarrollos en los canales digitales con el fin de mejorar la experiencia del cliente, la eficiencia y el apoyo a los Gerentes Comerciales.

Los nuevos desarrollos y evoluciones se produjeron tanto en los canales digitales para clientes particulares como para empresas.

[1] Fuente ComScore

inTouch

inTouch es un modelo de relación con los clientes financieros que une las herramientas de comunicación remota (videollamada, llamada de voz, correo electrónico, Whatsapp, etc.) con la relación de confianza que proporciona un gestor experto. El servicio se basa en la figura de un gestor especializado que, apoyado en las capacidades tecnológicas de CaixaBank, pueda atender las necesidades de los clientes a través de todo tipo de canales a distancia.

2,3 MM

CLIENTES QUE USAN INTOUCH

1,4 MM EN 2020

2.400

GESTORES INTOUCH

Por sus características, es un servicio especialmente indicado para clientes que se relacionan con la Entidad principalmente a través de los canales digitales. De esta forma, pueden contar con la ayuda de un gestor experto para resolver sus consultas a través del canal de comunicación que prefieran.

El cliente dispone de un gestor de referencia al que puede dirigir consultas, con un compromiso de respuesta en 24 horas. Además de resolver dudas, el cliente también puede recibir asesoramiento especializado sobre productos y, si lo desea, realizar la contratación íntegramente de forma digital.

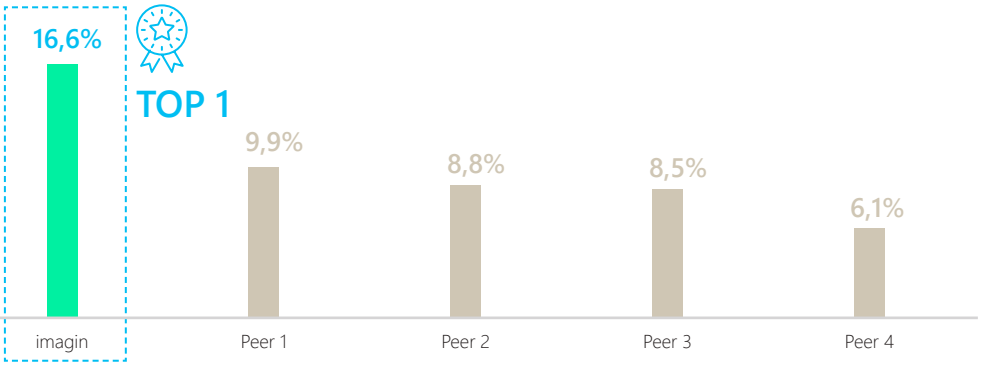
CaixaBank potenciará inTouch, mediante la incorporación de 900 nuevos gestores, todos ellos procedentes de otras posiciones en el banco, y la apertura de 3 nuevos centros, ubicados en Córdoba, Huelva y León. De esta forma, inTouch sumará un equipo total de 2.400 gestores y 26 centros.

Con esta estructura, inTouch se plantea superar la cifra de 4 millones de clientes en 2022.



imagin

2021 CONSOLIDACIÓN COMO **LÍDER DIGITAL**



Fuente: Ranking de *Smartme Analytics* de usuarios activos de aplicaciones móviles de nueva banca digital y *fintech* (noviembre de 2021).

imagin, la plataforma de servicios digitales y estilo de vida impulsada por CaixaBank, crece un 23% en nuevos usuarios y consolida su liderazgo entre los primeros neobancos y fintechs, con una cuota de usuarios activos del 16,6%.

También el ranking de AQMetrix otorga a la plataforma la máxima valoración en experiencia de usuarios entre los neobancos en España.

Además de crecer en nuevos usuarios, imagin ha conseguido también aumentar la fidelización de quienes ya eran imaginers.

imagin de banco solo móvil a comunidad *lifestyle* para promover la **fidelización de los clientes 100% digitales**

3,7 MM usuarios

DE LOS CUALES 1 MM SON MENORES DE EDAD
3 MM EN 2020



60%

DE LOS USUARIOS DE IMAGIN ACCEDEN A LA APP MÁS DE 3 VECES POR SEMANA

23 MM

DE ACCESOS A LA APLICACIÓN

4,2 MM

DE OPERACIONES MENSUALES DE BIZUM A TRAVÉS DE IMAGIN



Tres propuestas de valor diferenciadas **en función de la edad**

IMAGINKIDS (DE 0 A 11 AÑOS)

Con foco en la educación financiera a través de juegos y pensada para que sean los padres los que decidan cuándo y cómo se utiliza. Ofrece todo su contenido gratuitamente, incluso aunque la familia no sea cliente de CaixaBank.

IMAGINTEENS (PARA ADOLESCENTES DE 12 A 17 AÑOS)

Iniciación en la gestión de las finanzas personales y primeras compras a través de una herramienta gratuita de gestión de la paga familiar y una tarjeta prepago con función de control parental para que los padres puedan tener pleno conocimiento y control de las operaciones.

IMAGIN (A PARTIR DE 18 AÑOS)

Plataforma digital que ofrece servicios financieros y no financieros, como contenidos digitales y experiencias. Parte de esta oferta está disponible para cualquier usuario registrado en la plataforma, independientemente de su grado de bancarización.

Consolidación de la propuesta de valor para la comunidad imaginers

En 2021 se ha consolidado la propuesta de valor de imagin como *player* de **referencia en neobancos digitales,** con una mejora continua a nivel de porfolio de productos y servicios para seguir cubriendo todo el ciclo de vida de nuestros clientes. En esta línea se han reforzado el posicionamiento de propuesta 100% digital sin comisiones, potenciando una estrategia de captación digital de nuevos clientes, captando más de 1,1 MM de nuevos usuarios desde el lanzamiento en 2020.

Desde imagin, se desarrolla y se pone a disposición de los usuarios una oferta de productos digitales para cubrir sus principales necesidades de ahorro y de financiación, los cuales se comunican de manera personalizada a través de campañas digitales segmentadas y de *customer journeys* totalmente automatizados.

Entre los productos financieros, destacar el lanzamiento en 2021 de la tarjeta ***MyCard*** imagin como opción de pago principal, con una serie de ventajas como son el cambio de divisa sin coste añadido o el reintegro en cajeros gratis a nivel internacional, posicionándola como la tarjeta viajera perfecta para los usuarios imagin.

La propuesta de valor de imagin se complementa con la *eCommerce* ***shop*** **Wivai**, la cual ha ampliado de manera continua el portfolio de productos tecnológicos este año incluyendo referencias de gama media y media-baja a un precio competitivo, afín al *target* imagin. Por último, se ha complementado la oferta de *partners* actual con acuerdos exclusivos para los clientes imagin como pueden ser AirBnB y Glovo entre otros.



IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP POR SU IMPACTO POSITIVO EN EL MEDIOAMBIENTE Y EN LA SOCIEDAD

IMAGIN OBTUVO EN 2020 LA CERTIFICACIÓN B CORP, QUE GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO SOCIAL Y AMBIENTAL, TRANSPARENCIA PÚBLICA Y RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL DE LA COMPAÑÍA

Nuestro compromiso con la **Sostenibilidad**

imaginPlanet e **imaginChangers** engloban las iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social de Imagin y su comunidad, promoviendo una sociedad más sostenible y respetuosa con el entorno. Entre ellas destaca:

Reforestación de zonas devastadas: 100.000 árboles plantados con más de 118 toneladas de CO_2 compensadas.

imagin Seabins: instalación en diferentes puertos del territorio español de un innovador dispositivo marino que contribuye a la **limpieza de mares y océanos** a través de la captura de plásticos, restos flotantes y microfibras. Cada Seabin tiene la capacidad de recoger entre 1-1,4 toneladas de plástico cada año.

imagin Planet Challenge: el programa de emprendimiento en sostenibilidad donde jóvenes universitarios desarrollan sus ideas de negocio y que en 2021 contó con más de 700 participantes, más de 230 equipos y dos proyectos ganadores, Ecodeliver y Kidalos, que tienen el objetivo de hacer más sostenible el sector del transporte de paquetería y el consumo de juguetes, respectivamente.

Modelo de **innovación abierta**

Además de la propia oferta de contenidos, gracias a su modelo de negocio de innovación abierta (*open platform*), imagin sigue apostando por incorporar productos y tecnologías de terceros a través de colaboraciones y *partnerships* con otras *fintech* o *start-ups*. Desde 2020 imagin colabora con *Plug and Play*, la principal plataforma de innovación mundial y el *venture capital* más activo, para identificar propuestas disruptivas de emprendedores en todo el mundo.

En el último año imagin ha integrado en su plataforma las tecnologías de *start-ups* como Earthly, para ayudar a los usuarios a compensar sus emisiones de CO_2; y Bankify, aportando una capa social que permite la interacción entre los usuarios de la comunidad.

Todo ello acompañado de una metodología de trabajo *agile* y de *Lean startup*, con un enfoque centrado en el cliente y con herramientas de *Design Thinking* para conocer las necesidades reales los usuarios y adecuar el producto. Se han realizado sesiones de co-creación con más de 350 usuarios.



Experiencia cliente
Modelo medición Experiencia de Cliente - NPS

A lo largo del 2021, el modelo de escucha de CaixaBank, persiguiendo la excelencia en la Experiencia de Cliente, ha evolucionado hacia un sistema de medición *Real Time* en toda la Red *Retail*, *InTouch* y Banca Privada, incluidas las oficinas origen Bankia, tras la integración tecnológica.

Escuchar al cliente y entenderle desde los diferentes entornos de interacción nos ayuda a dar respuesta inmediata si las expectativas del cliente no han sido cubiertas *(Inner Loop)*. A continuación, a partir del análisis avanzado de la información, con plataformas de Inteligencia Artificial, diseñamos mejoras estructurales que nos permiten mejoras transversales en procesos, productos o en los diferentes *journeys (Outer Loop)*.



La integración ha supuesto la necesidad de homogenizar formas de hacer con clientes y el uso de nuevas herramientas de interacción, por lo que el acompañamiento y la formación continua han sido fundamentales.

La creación de un *site* y un canal de comunicación de *Experiencia de Cliente* supone contar con un espacio que aglutina tanto la información sobre el modelo de medición como de la acción orientada a la mejora de la experiencia vivida por nuestros clientes en cada interacción.



EVOLUCIÓN: DEL IEX AL NPS *REAL TIME*

SE HA LLEVADO A CABO LA IMPLANTACIÓN EN RETAIL, INTOUCH Y BANCA PRIVADA DEL MODELO NPS *REAL TIME* PARA OBTENER EL *FEEDBACK* DEL CLIENTE EN TIEMPO REAL Y PODER DARLE RESPUESTA INMEDIATA PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA CON CAIXABANK.

INTERLOCUCIÓN *LABS* / ÁREAS

SE HAN DESARROLLADO NUEVAS HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN DEL *FEEDBACK* DE LOS CLIENTES Y CREADO UN NUEVO SISTEMA DE RECOGIDA DE *INSIGHTS* PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE CUALQUIER ÁREA DEL BANCO QUE INTERACCIONE CON CLIENTES.

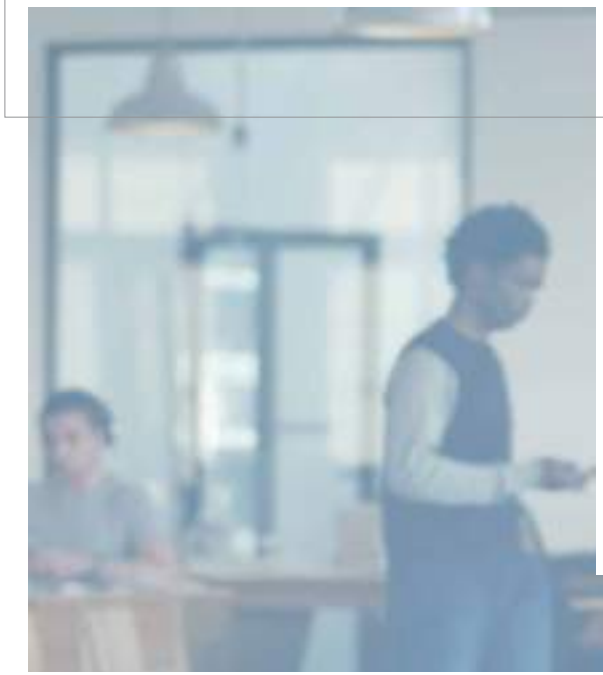
ACCIÓN EN RED

A PARTIR DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA Y DE LA MEJORA CONSTANTE EN EXPERIENCIA DE CLIENTE SE IMPLEMENTAN ACCIONES QUE NOS AYUDAN A ANTICIPARNOS Y QUE CONSIGUEN CONVERTIR A UN CLIENTE INSATISFECHO EN UN CLIENTE PROMOTOR.

Tres **líneas de trabajo**

01. VOZ DEL CLIENTE

- **Medición NPS:** Despliegue del modelo de medición NPS Oficina a toda la Red CaixaBank y desarrollo de la medición NPS en el resto de los entornos principales del banco: Cajero automático, *Contact Center* y *CaixaBankNow*.



02. LAB

- Se ha diseñado un **cuadro de mando automatizado** que facilita la gestión del *feedback* de los clientes permitiendo conocer, analizar y gestionar la opinión de los clientes detractores.
- ***Close the Loop:*** Despliegue del proceso para gestionar y dar respuesta a las experiencias insatisfactorias que han trasladado los clientes tras su visita a la oficina o contacto con su gestor en *Retail* e *inTouch*.
- Una vez desplegada la metodología NPS + *Close the Loop*, se continúa avanzando con la implementación de una segunda encuesta para conocer si la percepción del cliente sobre CaixaBank ha cambiado tras la gestión del *Close the Loop*.
- Se ha creado el **Centro de Excelencia de Experiencia de Cliente (CoE)**, que interactúa con el lab y con otras áreas del banco y que:
  - Filtra y prioriza peticiones de medición de los Labs que estos no realizan de forma autónoma.
  - Interpreta la información cualitativa y cuantitativa.
  - Proporciona reporte de *insights* y palancas de mejora.

03. ACCIÓN

Se diseñan acciones para dar respuesta a las necesidades del cliente y homogenizar formas de hacer:

- **Plan *Back to Basics*:** Despliegue en *Retail* del Plan *Back to Basics*, con la finalidad de reforzar estos pilares básicos basados en los CÓMOs y en las formas de hacer con clientes para así asegurar su mejor experiencia.
- **Gestión de clientes descontentos:** Se ha desarrollado toda la documentación de apoyo para ayudar a la comprensión e implementación del modelo NPS – *Close the Loop*.
- **Integración de oficinas:** Elaboración de documentación con información de utilidad para la red comercial en el proceso de integración de oficinas (protocolos, recomendaciones, argumentarios y FAQs) con la finalidad de hacerlo más cómodo y sencillo para clientes y empleados.
- **Se crea un Nuevo *site* de Experiencia de Cliente** en *PeopleNow*, fácil e intuitivo, que recoge las últimas novedades y documentación de apoyo para gestionar la experiencia del cliente.

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

10.034.005
USUARIOS CONTACTADOS
228.537 EN 2020

9.832.831
MEDIANTE TOUCH POINTS
120.150 EN 2020

201.174
MEDIANTE ENCUESTAS
107.070 EN 2020

CAIXABANK ESPAÑA

86,3
ÍNDICE DE EXPERIENCIA (IEX) (ESCALA 0-100)
85,4 EN 2020[3]

54,2%
NET PROMOTER SCORE OFICINA (NPS)[2]

59,6%
NPS ALTA NUEVO CLIENTE

34,9%
CLIENTES COMPROMETIDOS[1]
33,8% EN 2020[3]

65,4%
NPS FINANCIACIÓN PRÉSTAMO PERSONAL
56,7% EN 2020

67,0%
NPS FINANCIACIÓN COMPRA WIVAI
66,0% EN 2020

BPI

91,4
IEX PARTICULARES
(ESCALA 0-100)
91,0 EN 2020

88,6
IEX PREMIER
89,8% EN 2020



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

[2] El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).

[3] IEX y Clientes comprometidos: dato de 2020 en base a recálculo de la información por reestructuración organizativa.

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

CaixaBank continúa apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT, que permite mejorar la eficiencia en costes, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

El crecimiento continuo de inversión en tecnología es clave en la estrategia de CaixaBank, puesto que garantiza que pueda responder a los requerimientos de los clientes, refuerza su posicionamiento y permite adaptabilidad a las necesidades cambiantes del negocio. Asimismo la robustez de la infraestructura y el constante esfuerzo de innovación garantizan la disponibilidad de la información con garantías completas de seguridad.

En el proceso constante de búsqueda a la eficiencia y el mejor servicio es imprescindible apostar por tecnologías emergentes y pioneras, desde el blockchain a la robótica, pasando por la inteligencia artificial y la computación cuántica.

Todo ello se verá impulsado por la creación de CaixaBankTech cómo musculo tecnológico del grupo y el Hub de atracción de talento.

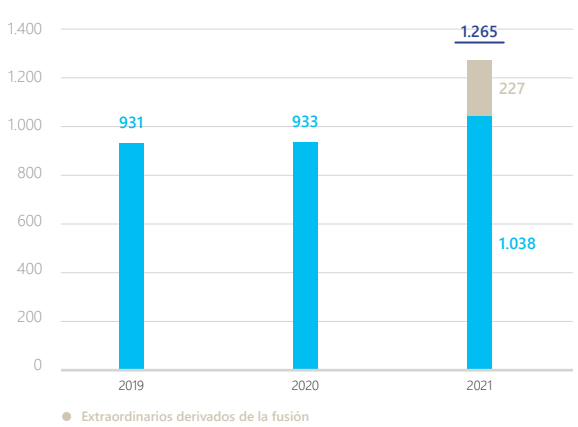
El principal reto de 2021 ha sido la fusión CaixaBank – Bankia que ha supuesto la integración tecnológica, comercial y operativa más grande realizada en el sistema financiero español, por volumen de negocio, a cantidad de datos y la complejidad de las estructuras tecnológicas



Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021
Global Finance

Mejor Entidad de Banca Privada en análisis de Big Data e Inteligencia Artificial en Europa 2021

>> INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y DESARROLLO (MM€)



8

Ciberseguridad

La ciberseguridad es una de las máximas prioridades de CaixaBank. A las amenazas surgidas durante 2020 derivadas del Covid-19, se han sumado en 2021 las asociadas al proyecto de integración tecnológica de Bankia, lo cual ha aumentado la exposición a potenciales ataques contra la infraestructura, así como el posible fraude a clientes de ambas entidades.

A tal efecto, se han reforzado los protocolos de ciberseguridad, ajustándolos a las particularidades del proyecto, y se ha implantado una monitorización exhaustiva de las amenazas, permitiendo, así, que la integración tecnológica se llevase a cabo mitigando todos los riesgos identificados. Especial relevancia en este ejercicio, y aumentando significativamente respecto a 2020, ha tenido el incremento de ciberataques a todo tipo de organizaciones, lo cual nos ha llevado a robustecer los procesos de gestión de riesgo que se derivan de las relaciones con terceros (proveedores/clientes), permitiendo que el Grupo CaixaBank no se viera impactado por ello.

Todas las acciones han estado alineadas con el Plan Estratégico de Seguridad de la Información, evaluando de forma continua nuestras capacidades frente a las mejores prácticas y *benchmarks* de la industria.

INFOPROTECT

Una marca que desde el 2015 integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes

Equipo altamente preparado en un entorno de **multilocalización**

55 >> EMPLEADOS[1]

+90 >> CERTIFICACIONES

24horas **7**días >> SOC EXTERNO[2]

62% >> EXTERNALIZACIÓN

Modelo de ciberseguridad avanzado certificado

Mantenemos anualmente certificaciones reconocidas y de prestigio, como la certificación ISO 27001 en todos nuestros procesos de ciberseguridad, y CERT, que acredita a nuestro equipo CyberSOC 24x7 y nos permite cooperar activamente con otros CERT nacionales e internacionales.

Governanza robusta

Política Corporativa de Seguridad de la Información

Con el objetivo de disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.

Última actualización: diciembre de 2021.

Comité de Seguridad de la Información

Constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo.

Su finalidad es garantizar la seguridad de la información en el Grupo CaixaBank mediante la aplicación de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, y la mitigación de los riesgos o debilidades identificadas.

Adicionalmente, a través del Comité Global del Riesgo se facilita, de forma periódica, información a los Órganos de Gobierno.

Entorno de control: tres líneas de defensa

La primera línea, **Seguridad de la Información,** se encarga de implantar las políticas, identificar y evaluar riesgos, identificar debilidades de control y ejecutar los planes de acción.

La segunda línea de defensa, **responsabilidad de Control de Riesgos No Financieros**, es la responsable de evaluar de forma periódica e independiente el riesgo en materia de seguridad de la información.

La tercera línea de defensa, **Responsabilidad de Auditoría Interna**, supervisa a los dos anteriores. El resultado de las revisiones de auditoria interna de los últimos 3 años, con unas 815 pruebas, indican una gran madurez y control, cubriendo un 99% del marco NIST (marco de control de ciberseguridad reconocido).

9 16

[1] Debido a la fusión de Bankia S.A. en 2021, la función de Seguridad de la Información ha visto incrementados sus recursos. Estos serán distribuidos en diferentes empresas del Grupo durante el próximo ejercicio.

[2] *Security Operations Center.*



+50 MM€

INVERTIDOS EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN 2021

+50 MM€ EN 2020

33%

0-CLICKERS EN CAMPAÑAS DE *PHISHING*

54% EN 2020

12

SIMULACROS DE *PHISHING* POR EMPLEADO

12 EN 2020

99%

PROFESIONALES QUE HAN REALIZADO EL CURSO DE SEGURIDAD EN 2021

98% EN 2020

6

EJERCICIOS DE *RED TEAM* AL AÑO

SE PONE A PRUEBA LA ROBUSTEZ DE LOS SISTEMAS CON ATAQUES REALES CONTROLADOS POR PARTE DE TERCEROS INDEPENDIENTES

Framework TIBER-E

DURANTE EL EJERCICIO 2022 SEGUIREMOS INVIRTIENDO Y PROMOVIENDO INICIATIVAS QUE AYUDEN A MEJORAR EN ESTA MATERIA:

TRAPEZE
Mejora de control de la privacidad de los datos de cliente en servicios financieros por parte de los usuarios finales.

CONCORDIA
Centro de ciberseguridad paneuropeo x-sector.

ENSURESEC
Mejora securización de servicios de e-commerce.

INFINITECH
Controles basados en analítica de datos para la evaluación del riesgo de seguridad y fraude en el entorno financiero.

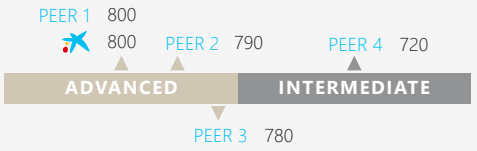
REWIRE
Certificación de capacidades para los profesionales que se dedican a la ciberseguridad en el ámbito financiero Europeo.

TODO ELLO HACE POSIBLE QUE CAIXABANK CUENTE CON LOS PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS Y ESTÉ ENTRE LOS MEJOR VALORADOS DEL SECTOR

BENCHMARKS

	CNPIC[1]	DJSI[2]	INCIBE[4]
CABK	9 (+0,4)	9,5 (+1)	6,88
PEERS	8,4 (+0,2)[3]	8,7 (+0,2)	6,84

BITSIGHT[3]



CERTIFICACIONES

CSIRT.es

FIRST

[1] Informe Ciberresiliencia 2021.
[2] Dow Jones Sustainability Index 2021-Information Security.
[3] Entidades financieras españolas. Nota 0-900.
[4] INCIBE CyberEX España 2020.

Tecnología y digitalización

Integración Tecnológica

El excelente resultado de la integración, con retos muy relevantes, sitúa esta operación como un referente en la gestión de integraciones dentro del sector bancario. La integración, que ha permitido unificar en una sola plataforma toda la información y la operativa de la entidad, ha supuesto un enorme reto tecnológico:

- **Migración en menos de 24 horas** de un volumen de 10,4 PetaBytes, lo que equivale a 1.800 millones de canciones en formato mp3 de alta calidad.
- **+2.500 millones de documentos digitalizados** (DNI, contratos, firmas, recibos, o correspondencia, entre otros).
- **Los canales estuvieron operativos 4 horas antes** del plan y **todo ello se llevo a cabo sin incidencias relevantes** con los clientes, **sin impacto en el rendimiento** de la infraestructura y **manteniendo el nivel de servicio.**

El camino al éxito de la integración ha superado varios retos:

- Reducción del riesgo de la integración por sus plazos limitados, 13 meses, a través de una estrategia de arranque progresiva con un hito principal.
- Unión de dos entidades con gran complejidad funcional pero con diferencias relevantes, con un enfoque de *gap cero* para reducir riesgos.
- Coordinación de muy diversos stakeholders, permitiendo progresar de forma eficiente y tomando decisiones ágiles.
- Reducción del impacto de la integración en el negocio, asegurando la calidad de la misma y manteniendo el nivel de soporte al negocio. Con un 100% de la funcionalidad operativa durante toda la integración, sin afectar de forma significativa el nivel de servicio y con un plan de comunicación a clientes con el reconocimiento de la CNMC.
- Control regulatorio reforzado, con continua supervisión a lo largo de todo el proceso, siendo la fusión con el mayor control regulatorio por parte de entidades supervisoras nacionales y europeas.
- Potenciando los equipos humanos, las capacidades y conocimientos de todas las personas que conforman la nueva entidad CaixaBank.
- Adecuación de las infraestructuras y aplicaciones destino a los nuevos volúmenes, procesando un 30-50% más de operaciones, con picos de carga de x5 veces el primer día.
- Foco en la gestión del riesgo, para asegurar el éxito de la integración ante cualquier adversidad, y muy especialmente de la ciberseguridad, con una monitorización reforzada.

Y todo ello en medio de la pandemia, que ha obligado a adaptar la metodología de integración de CaixaBank a la nueva realidad, a una coordinación efectiva necesaria por el trabajo en remoto y a unos planes específicos de prevención y mitigación del impacto, cumpliéndose estrictamente con todas las medidas de prevención durante los 13 meses de proyecto.

>> **CAPACIDAD PARA GESTIONAR +25.000 TRANSACCIONES POR SEGUNDO**

>> **RED QUE UNE MÁS DE 16.000 SERVIDORES**

>> **x2 LOGINS EN APP NOW EN LOS PRIMEROS DÍAS**

>> **INCREMENTO DEL TRANSACCIONES EN SISTEMAS Y OPERACIONES CON TARJETAS DE +30-40%**

>> **+44.000 PUESTOS DE TRABAJO Y 100.000 DISPOSITIVOS MÓVILES**

Todas estas acciones han permitido que la integración sea un éxito, con la plataforma destino procesando volúmenes récord y manteniendo el nivel del servicio y tiempos de respuesta adecuados

Infraestructura tecnológica

En los últimos años, la mayor utilización de los canales digitales por parte de los clientes, así como la digitalización de los procesos ha comportado el aumento exponencial del número de transacciones.

La continua mejora de la infraestructura de IT es un pilar de la gestión del Grupo. El Grupo dispone de dos Centros de Proceso de Datos[1] (CPD's) operativos de elevada calidad, conectados entre sí para el soporte y desarrollo de las actividades del Grupo.

Asimismo, se continúa apostando por la migración continua a soluciones y procesamiento en la nube, lo que permite reducir significativamente los costes operativos en más de un 50 % y una mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones.

Big Data

En una época marcada por la revolución de los datos masivos, CaixaBank continúa evolucionando su modelo de Big Data para asegurar una mayor fiabilidad y productividad en el tratamiento de los datos.

CaixaBank cuenta con un único repositorio informacional llamado Datapool con Gobierno de la información y calidad del dato; y un incremento importante en el uso de la información y en su conocimiento.

84,4% **INFORMES REGULATORIOS GENERADOS EN BASE A DATAPOOL**
82,2% EN 2020

15 TB **DE DATOS GESTIONADOS DIARIAMENTE**
11 TB EN 2020

>> EN ESTE SENTIDO, LA MEJORA CONTINUA DE LA INFRAESTRUCTURA IT PERMITE PROCESAR VOLÚMENES CADA VEZ MAYORES

153.179
MILLONES DE TRANSACCIONES PROCESADAS
120.666 EN 2020

≈ 25.000
TRANSACCIONES POR SEGUNDO
>16.000 EN 2020

612
APLICACIONES GESTIONADAS EN LA NUBE
476 EN 2020

>85%
INCIDENCIAS RELEVANTES RESUELTAS EN MENOS DE 4 HORAS
79% EN 2020

>> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



[1] El CPD del edificio corporativo de las Rozas será sometido a una remodelación después de la integración de Bankia para convertirse en 2023 en un tercer CPD para el grupo que mejorará su resiliencia operacional.

Implantación de nuevas tecnologías

CaixaBank tiene como objetivo impulsar la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) y para ello incluye esta línea en la definición de su estrategia, con un modelo corporativo de gobierno de IA que ofrece servicios escalables y robustos.

Durante 2021, la arquitectura de IA conectada al transaccional y al datapool, se ha reutilizado para dar servicio a diferentes áreas, en los ámbitos de asistentes virtuales, gestión documental, predictores y servicios de voz, aprovechando así los activos creados.

Los asistentes virtuales han consolidado su uso y eficiencia, con 1,8 MM de conversaciones al mes y con un alto gra¬do de absorción en el NOA web y app (95%) y en los asisten¬tes de empleados (85%), generando grandes ahorros en los servicios de asistencia telefónica.

Con la Inteligencia Artificial se busca también mejora de la experiencia de clientes y de empleados. Durante este año se ha creado la base de la nueva generación de asistentes virtuales, una nueva manera de operar en el terminal financiero, en lenguaje natural y guiada por la inteligencia artificial, para mejorar la experiencia de usuario y la eficiencia e incrementar la absorción de contactos.

Divulgar el conocimiento técnico generado en las mejores prácticas es también objetivo para la organización, desarrollando y transfiriendo capacidades dentro de las áreas e impulsando un Centro de Excelencia con conocimiento centralizado del Grupo.



>> EN CAIXABANK, PARA LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS

>> ROBOTICS

451

NÚMERO DE CASOS DE ROBOTICS IMPLANTADOS[1]

302 EN 2020



>> INTELIGENCIA ARTIFICIAL

14

NÚMERO DE ASISTENTES COGNITIVOS PARA ASISTIR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

3 EN 2020

88%

RESPUESTAS AUTOMÁTICAS DEL ASISTENTE VIRTUAL CON EMPLEADOS - CANAL OFICINA

89% EN 2020

5.922.112

CONVERSACIONES INICIADAS CON EL ASISTENTE VIRTUAL DE EMPLEADOS - CANAL OFICINA

5.034.060 EN 2020

>> LA IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS SON CLAVE PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

En CaixaBank, la implantación de nuevas tecnologías, ha hecho posible una reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas, como es el caso de la gestión automática de incidencias en el cargo de recibos.

15,9%

TIEMPO DEDICADO A PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN OFICINAS

-0,6pp

DISMINUCIÓN DEL TIEMPO DEDICADO A PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN OFICINAS RESPECTO DE 2020

8

[1] Datos acumulados.

CaixaBank desarrolla junto con la *start-up* Revelock una solución de inteligencia artificial para reforzar la seguridad en los canales digitales

El proyecto es resultado de la estrategia de colaboración con *start-ups* para acelerar la innovación e identificar talento.

La tecnología, que ya está integrada en *CaixaBankNow*, la banca online de CaixaBank, permite detectar actividad que pueda responder a un uso fraudulento por parte de ciberdelincuentes. El sistema detecta alteraciones en los patrones de comportamiento habituales de los clientes y lo compara con patrones de riesgo, aportando un plus de seguridad a todos los clientes que operan en la banca online de la entidad.

CaixaBank mantiene un acuerdo con IBM Servicios para acelerar su transformación en *cloud computing* e impulsar la innovación en servicios financieros

CaixaBank e IBM Servicios trabajan para acelerar la transformación del banco e impulsar soluciones digitales innovadores que mejoren la experiencia de usuario de los servicios financieros de la entidad.

El acuerdo, firmado en 2020, tiene una duración de seis años durante los que seguirá funcionando la *jpint venture* tecnológica IT Now.

Alianza con Salesforce para impulsar la transformación digital de los servicios bancarios

CaixaBank continúa potenciando la creación de una red de alianzas estratégicas que contribuya al avance del proceso de transformación tecnológico. El acuerdo permite estudiar cómo la innovación tecnológica permite un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes. Con este objetivo implantará un CRM de última generación y se integrará en el programa internacional de I+D *Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program* para experimentar nuevas formas de conocer y aproximarse a los clientes de banca.

CaixaBank desarrolló en 2020 el primer modelo de clasificación de riesgos de la banca española utilizando computación cuántica

La Entidad avanza en su estratégia de preparación para la supremacía cuántica y desarrolla un algoritmo de *machine learning* para la clasificación de clientes según el riesgo de crédito.

Con la realización de estos proyectos, CaixaBank se convirtió en la primera entidad de España, y una de las primeras del mundo, en incorporar la computación cuántica a su actividad de innovación.

8

Potenciar una **cultura centrada en las personas,** ágil y colaborativa



El objetivo estratégico de reforzar la cultura corporativa y mantener a las personas en el centro de la organización está **basado en los siguientes tres ejes:**

01.

>> **FAVORECER EL TALENTO, ASEGURANDO QUE PUEDA DESARROLLAR SU POTENCIAL EN IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, BASADO EN LA MERITOCRACIA, LA DIVERSIDAD Y EL *EMPOWERMENT*.**

02.

>> **DEFINIR Y DESPLEGAR LA MEJOR PROPUESTA DE VALOR MEJORANDO LA EXPERIENCIA EMPLEADO.**

03.

>> **PROMOVER LOS ATRIBUTOS DE AGILIDAD Y COLABORACIÓN.**

En el 2021 una de las prioridades de la Entidad ha sido realizar con éxito la integración de Bankia, y en este objetivo la integración de las personas y de los equipos ha sido uno de los factores clave.

En el marco de la fusión, se definió un plan de comunicación del nuevo organigrama de CaixaBank. En febrero de este año se publicó la propuesta de la nueva composición del Comité de Dirección, con el nombramiento del presidente José Ignacio Goirigolzarri y del Consejero Delegado de CaixaBank como primer ejecutivo de la nueva CaixaBank.

A su vez el Comité de Dirección propuso una nueva estructura directiva en los Centros Corporativos basada en un modelo organizativo diseñado para mejorar la eficacia, agilidad, colaboración y transversalidad entre las personas y los equipos, con menos niveles jerárquicos, equipos más amplios, transversales y autónomos. En marzo, una vez concluidas las evaluaciones por parte de consultores externos de los candidatos a puestos directivos, se comunicaron las nuevas responsabilidades en las 15 Direcciones Territoriales y en los Centros Corporativos.

En diciembre se ha presentado la nueva estructura directiva de las Territoriales tras la integración de las redes de CaixaBank y Bankia, lo que supone un paso más en el proceso de integración y es el inicio de una nueva etapa para liderar la transformación del sistema financiero español.

De forma genérica, todos los datos cuantitativos de este apartado no incluyen los primeros 3 meses de 2021 del perímetro Grupo Bankia, ya que se considera el 26 de marzo de 2021 como la fecha de integración de la plantilla del Grupo Bankia en el perímetro CaixaBank. Para las métricas que requieren 12 meses de horizonte temporal: remuneraciones y brecha salarial, se incorpora la información del primer trimestre de 2021 de los empleados de origen Bankia.

Adicionalmente, los datos presentados para 2020 para Banco BPI difieren ligeramente de los presentados en el anterior informe al no incluir la filial BPI Suisse, incluida en 2021 como otras empresas del Grupo.

>> LOS EMPLEADOS DEL GRUPO CAIXABANK A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

>> GRUPO CAIXABANK

49.762 Empleados

55,5% Mujeres

44,5% Hombres

7.489 Directivos

7.986 Mandos intermedios

34.287 Resto empleados

Contratos indefinidos **99,8%**

Edad media **46,0 años**

Antigüedad media **18,4 años**

>> CAIXABANK, S.A.

41.602 Empleados

56,0% Mujeres

44,0% Hombres

6.901 Directivos

6.771 Mandos intermedios

27.930 Resto empleados

Contratos indefinidos **99,8%**

Edad media **46,1 años**

Antigüedad media **19,2 años**

>> BPI, S.A.

4.462 Empleados

57,1% Mujeres

42,9% Hombres

313 Directivos

643 Mandos intermedios

3.506 Resto empleados

Contratos indefinidos **99,8%**

Edad media **46,1 años**

Antigüedad media **19,3 años**



>> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CAIXABANK

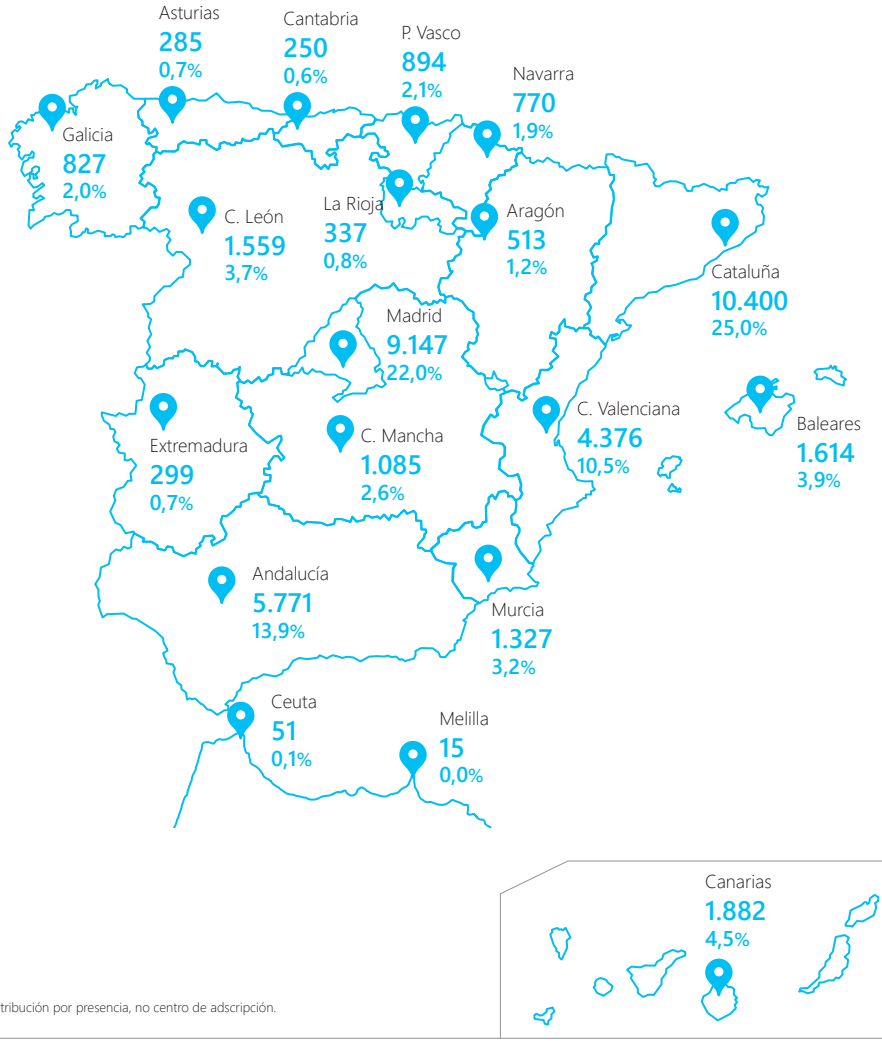


España	**44.912**
Portugal	**4.649**
África	**38**
Argelia	3
Egipto	3
Marruecos	28
Sudáfrica	4
América del Norte	**8**
Canadá	2
Estados Unidos	6

América del Sur	**12**
Brasil	3
Chile	3
Colombia	3
Perú	3
Asia	**19**
China	9
Emiratos Árabes Unidos	3
India	4
Singapur	3

Resto de Europa	**122**
Alemania	14
Francia	14
Gran Bretaña	18
Italia	4
Luxemburgo	31
Polonia	21
Suiza	16
Turquía	4
Oceanía	**2**
Australia	2

>> DISTRIBUCIÓN POR CCAA DE LA PLANTILLA DE CAIXABANK, S.A.[1]



[1] Distribución por presencia, no centro de adscripción.

Cultura Corporativa

La cultura determina cómo funciona una organización y la forma de ser y hacer de sus personas. El mundo se mueve rápido y por ello se debe avanzar y adaptarse permanentemente para seguir siendo una entidad líder. Es necesario potenciar aquellos aspectos que han llevado a CaixaBank al éxito y adaptar una serie de comportamientos que aseguren su liderazgo en un entorno de cambio.

El **Plan de Cultura** permite desplegar los comportamientos de la cultura CaixaBank que se engloban dentro del concepto **Somos CaixaBank**



>> LAS PERSONAS LO PRIMERO



- **Comprometidos:** impulsamos acciones con impacto positivo en las personas y en la sociedad.
- **Cercanos:** escuchamos y acompañamos a cada persona, aportando soluciones a sus necesidades actuales y futuras.
- **Responsables y exigentes:** actuamos con excelencia, rigor y autonomía para aportar valor a los demás.
- **Honestos y transparentes:** generamos confianza siendo íntegros, honrados y coherentes.

>> LA COLABORACIÓN NUESTRA FUERZA



- **Colaboradores:** pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.

>> LA AGILIDAD NUESTRA ACTITUD



- **Ágiles e innovadores:** promovemos el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.

La Cultura es facilitadora de la estrategia, es un acelerador de la transformación digital y se expresa en la Entidad en la experiencia empleado, mejorando el compromiso. Durante 2021 se ha logrado la implantación del modelo de cultura corporativa en las principales filiales del Grupo CaixaBank, adaptándolo a la realidad de cada una de ellas. Se han creado equipos de cultura, realizado *workshops*, definido e implementado planes de comunicación para trasladar la cultura corporativa.

Para lograr el objetivo de mejorar la atención/experiencia al cliente se debe comenzar por aumentar el compromiso y la motivación de los empleados mediante una propuesta de valor alineada a la cultura y a los valores de la Entidad, y se manifiesta en el orgullo, la satisfacción y el esfuerzo discrecional del empleado. La escucha activa y continuada del empleado y la difusión de la cultura corporativa mediante un modelo de liderazgo transformador que da protagonismo y responsabilidad a las personas y a sus ideas, generando compromiso con el proyecto de nuestra Entidad, nos ayudan a la adaptación a un entorno cambiante.

Se impulsan un total de **cinco palancas** para transmitir e involucrar a todos los profesionales en la integración de los comportamientos *Somos CaixaBank*.

i. Comunicación

Con el objetivo de mejorar el conocimiento y la concienciación de los atributos de Cultura, potenciar la participación y generar compromiso, destacan entre otras, las siguientes iniciativas:

- **Libro Cultura y Liderazgo:** difusión del manual sobre liderazgo para los mánagers titulado *Somos CaixaBank* que recoge cada uno de los atributos y los comportamientos asociados desde el punto de vista de un líder.
- **Cultura día a día:** material para directivos con el objetivo de compartirlo con sus equipos y que puedan reflexionar sobre los comportamientos de su día a día laboral.
- **Elogios:** campaña en la que se invitaba a los profesionales a reconocer y agradecer públicamente a sus compañeros, destacando algún atributo de manera particular. Se produjo un reconocimiento espontáneo y transversal entre compañeros.
- **Vídeos divulgativos:** (i) *Vídeo Cultura*, para presentar la Cultura CaixaBank describiendo cada uno de los atributos y el programa *Somos CaixaBank*; (ii) *Vídeo Historia de un compromiso*, recorriendo los principales hitos de la historia de la Entidad desde 1904 y; (iii) *Vídeo Hola*, con testimoniales para dar la bienvenida a los nuevos empleados procedentes de Bankia.

ii. Formación

Se realizan talleres *online* a las Direcciones de oficina de Banca Retail, con el objetivo de integrar la Cultura dentro del Modelo de Liderazgo y del Modelo Comercial, desarrollando conocimientos y habilidades de forma práctica y su aplicación en el día a día en la oficina. Los contenidos son:

- **Modelo de liderazgo:** El Director como líder transformador: motivador de resultados, capacitador, proactivo estratégico, innovador, líder al servicio y referente ético.
- **Conversaciones para el desarrollo (EPC[1] 360):** El Director como dinamizador y desarrollador en los momentos clave de liderazgo.
- **Modelo comercial:** El Director como impulsor de la sistemática comercial que identifica y pauta los momentos de la verdad en la venta, garantiza la experiencia de cliente y la consecución de los retos.

iii. Escucha activa

La escucha activa nos permite obtener información sobre la percepción de la Cultura por parte de los profesionales y retroalimentar los comportamientos y el Plan de Acción. En 2021 se ha ampliado la frecuencia de las escuchas activas e incorporado nuevas herramientas tecnológicas (Qualtrics), implantado también en las principales empresas del Grupo en 2021, y ello ha permitido mejorar la autonomía de gestión de los mánagers y el *time-to-market* para los planes de acción. Los diferentes estudios realizados en 2021 son:

- **Estudio de compromiso:** Lanzamiento en CaixaBank S.A. en enero a una muestra de 2.500 personas que permite analizar el clima, el compromiso y la Cultura, así como su evolución respecto a estudios previos.
- **Pulsos estratégicos:** para conocer como se había vivido el proceso de integración (mayo 2021) y para medir el acompañamiento a la salida en proceso de reestructuración (octubre 2021).
- **Pulsos específicos:** Se realizan escuchas puntuales cuantitativas y a medida en función de cuestiones concretas.
- **Incorporación de escucha en *Touchpoint* del *journey* del empleado:** con el objetivo de mejorar la experiencia empleado. Con esta fórmula de escucha continua se corrigen desviaciones de forma permanente.



Ver más detalle en el apartado
Experiencia empleado

[1] Evaluación por competencias.

iv. Experiencia Empleado

>> CICLO DE VIDA DEL EMPLEADO

		>> EMPLEADOS	>> *MANAGERS*
>> ATRAER Y SELECCIONAR 1. Me intereso 2. Aplico ofertas 3. Selección	>> SELECCIÓN	Objetividad Transparencia Innovación	Mayor autonomía Agilidad *Employer branding*
>> ACOGER 4. Me contratan 5. *Onboarding*	>> *ONBOARDING*/ CAMBIO DE POSICIÓN	Apoyo Acompañamiento Autonomía	Agilidad Rapidez en la inmersión Facilidad
>> VINCULAR 6. Día a día con mi mánager 7. Mi entorno físico - relación con compañeros 8. Me desarrollan 9. Me evalúan 10. Me retribuyen 11. Momentos vitales 12. Busco/recibo comunicación 13. Cambio de posición 14. Ámbitos como clientes	>> ME DESARROLLAN	Crecimiento Motivación Reforzar rol de pertenencia	Desarrollar el talento Meritocracia y diversidad Reforzar el rol directivo
	>> ME EVALÚAN/ RETOS Y EPC	Reconocimiento Cercanía Objetividad	Liderazgo Comunicación bidireccional
	>> ÁMBITO COMO CLIENTE	Vinculación Soporte/Apoyo	Eficiencia Prescripción
>> FINALIZAR 15. Desvinculación	>> *OFFBOARDING*	Acompañamiento	*Feedback*



En 2021 con el objetivo de mejorar la experiencia empleado se ha continuado con una especial atención en los siguientes momentos del ciclo de vida del empleado:

1. Atraer y Seleccionar

Mejorar la experiencia del candidato y del mánager utilizando la tecnología de forma predictiva para conseguir el mejor candidato para cada puesto, y a la vez dando un impulso de marca empleadora a través de acciones y comunicaciones digitales.

- Actualización del *Career site* interno y externo con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y consolidar el portal de empleo de CaixaBank. A su vez, con la mejora del Career site interno se quiere potenciar, entre los propios empleados, la marca CaixaBank como marca empleadora.
- CaixaBank y las empresas del grupo forman el *PeopleXperience Hub*, ecosistema disruptivo de innovación, aprendizaje y talento alrededor de la marca Grupo CaixaBank, para captar talento y ser referentes en innovación. Cada empresa dispone además en dicho Hub de su propio site externo de selección.
- Mantenimiento de los *Talent Programs* (*WonNow*, y *New Graduates Talent*).
- Gestión de redes sociales y mejora de la huella digital como marca empleadora.

2. Acoger

Implantar una experiencia diferencial creando un proceso estructurado de *onboarding* (contratación) con un acompañamiento automatizado. En 2021 ha sido clave el Plan de *Onboarding* parar dar la bienvenida a los nuevos empleados de Bankia.

- Entrega de un *Welcome pack* físico de bienvenida a los empleados de origen Bankia en su centro de trabajo el día de la fusión, incluía su nuevo carnet de empleado, tarjetas de visita (empleados Red), mensaje institucional por parte del Presidente y del CEO y video con testimonios de compañeros de ambas entidades dando la bienvenida.
- Entrega del pack contractual: el empleado de origen Bankia contaba con un espacio personalizado con los documentos relevantes para su conocimiento y los documentos que debía firmar, dentro del Portal del Empleado. Una primera parte del pack contractual se firmó tras la integración jurídica (protección de datos, código ético y de conducta, PRL, Voluntariado, Mútua etc.) y la segunda parte tras el Acuerdo Laboral de integración.
- Entrega de un *Welcome Plan* (datos de interés, guía sobre el rol del tutor, *Welcome pack* en formato digital) y disponibilidad de la figura de *buddy* (tutor) para el resto de nuevas incorporaciones, así como una anticipación del plan de formación en Virtaula.
- Rediseño de los programas de *onboarding*: *CaixaBank First Experience* (duración 2 años) para atraer y retener talento joven; *CaixaBank Executive Experience* para acelerar la puesta en valor de las incorporaciones en el equipo directivo.

En las empresas del Grupo, se ha definido e implantado el proceso de integración y *onboarding* que incluye entre otros: plan de comunicación, itinerario formativo gamificado, guías de acogida tanto para empleados como para mánagers, programa de adopción del cambio para directivos mánagers así como acciones creadas a medida para cada compañía.





[1] https://caixabankcareers.com/

3. Desarrollar y Evaluar

Desarrollar el talento interno, potenciar el reconocimiento y el *feedback* recurrente.

- CaixaBank Campus, modelo pedagógico a través del cual se estructura la oferta formativa en CaixaBank en tres bloques: normativa, recomendada y autoaprendizaje.
- Ampliación de los contenidos asociados a transformación digital con tres itinerarios.
- Plan de aprendizaje asociado a la integración.
- Consolidación de los impulsores (herramientas y personas) del aprendizaje en CaixaBank: (i) Virtaula.Next, permite maximizar las oportunidades de aprendizaje en el entorno virtual y flexibilizar el plan de aprendizaje; (ii) Formadores internos, como facilitadores del negocio y; (iii) y *Change Makers* como facilitadores de la transformación digital.
- Programas de desarrollo Directivo y Pre-Directivo, y para el colectivo de Talento Joven.

Más información en el apartado
Desarrollo profesional y compensación



- Programa *Welcome* Directivo derivado de la integración con Bankia, para acelerar el proceso de transición facilitando herramientas, habilidades, competencias y conocimiento que contribuyan a la consecución de los retos de negocio. Se han desarrollado las siguientes actividades:

Programa de adopción del cambio:
Workshop y materiales de soporte para facilitar a los directivos herramientas para transitar con mayor fluidez en el proceso de integración (todos los directivos).

Conoce CaixaBank
Sesiones en formato *Masterclass* presentando a directivos Bankia las principales líneas estratégicas y de negocio de CaixaBank.

Programa *Buddy*
Programa de acompañamiento personalizado (asignación de parejas mixtas entre algunos directivos de ambos bancos).

PROA
Acción dirigida a trabajar la planificación, seguimiento comercial y liderazgo de equipos de venta.

Strategy
Programa de entrenamiento de habilidades y competencias de liderazgo en contextos y entornos de cambio *(masterclass)* (todos los directivos).

***Coaching* transición**
Se propone proceso de *coaching* para los directivos origen Bankia con el objetivo de acelerar el proceso de integración en CaixaBank.

- En 2021 se han realizado 9.862 Evaluaciones por Competencias en la Red de oficinas y en Servicios Centralizados..

En 2021, destacan el lanzamiento del modelo de evaluación corporativo único en las principales empresas del Grupo, alineado con el modelo CaixaBank y con un total de 2.721 empleados evaluados que también recibieron una formación de acompañamiento en todo el proceso y el lanzamiento del modelo de evaluación 360º en 6 empresas, con alrededor de 300 participantes. Por último, destacar la corporativización de los Comités de Talento para decidir la cobertura de los puestos directivos utilizando la matriz de Talento y Contribución.

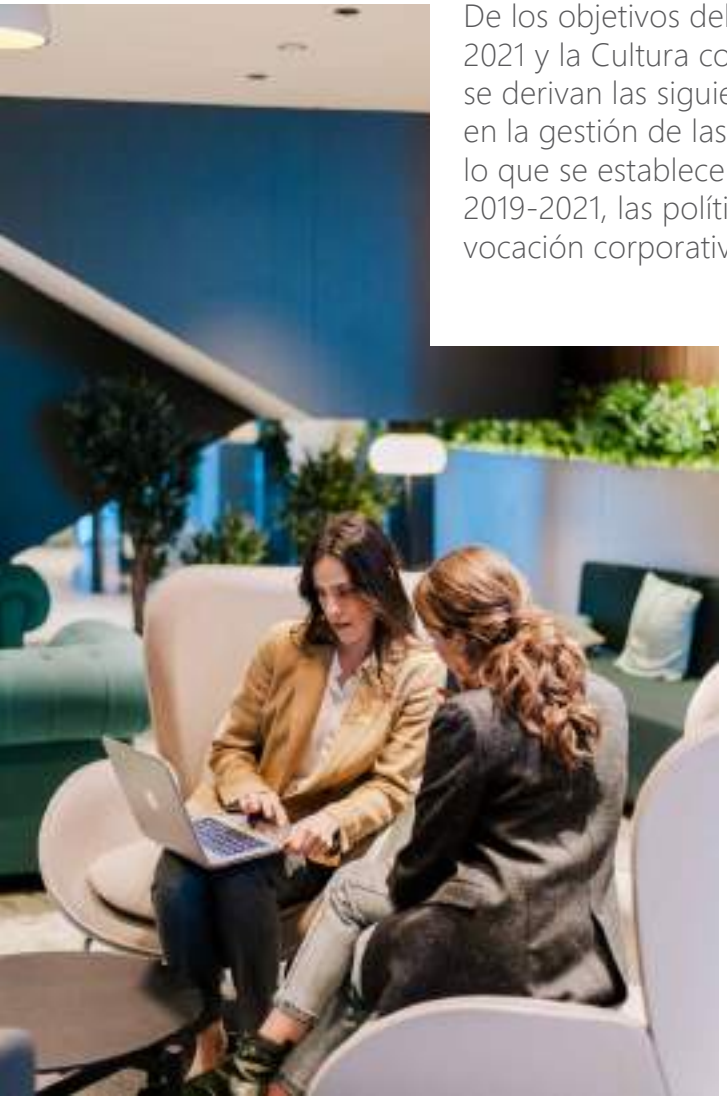
4. Ámbito como cliente

Facilitar los trámites de los empleados cuando interaccionan como clientes de nuestros productos y servicios.



v. Embajadores de Cultura (*change makers* de Cultura)

Personas que transmiten y ayudan a desplegar la Cultura de la Entidad a toda la plantilla y tienen una labor de escucha permanente. Se caracterizan por ser personas digitales, próximas y accesibles y son el *rol model* de los comportamientos de la Cultura CaixaBank.



De los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021 y la Cultura corporativa de CaixaBank se derivan las siguientes políticas y principios en la gestión de las personas. Al amparo de lo que se establece en el Plan Estratégico 2019-2021, las políticas y procesos tienen vocación corporativa.

CaixaBank fomenta su política de gestión de las personas en el respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades y, la inclusión y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia. De forma coherente, considera esencial garantizar la transparencia en la selección y la promoción interna de sus profesionales.

>> **ASEGURAR QUE EL TALENTO PUEDE DESARROLLAR SU POTENCIAL BASADO EN LA MERITOCRACIA, LA DIVERSIDAD, LA TRANSVERSALIDAD Y EL *EMPOWERMENT***

>> **DESPLEGAR LA MEJOR PROPUESTA DE VALOR PARA LOS EMPLEADOS Y RENOVARLA** (NUEVOS ENTORNOS Y ESPACIOS, METODOLOGÍAS Y APLICACIONES, SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y DE RECONOCIMIENTO...) **MEJORANDO SU EXPERIENCIA, FOMENTANDO EL BIENESTAR EN UN ENTORNO SALUDABLE Y SOSTENIBLE**

>> **PROMOVER LOS ATRIBUTOS DE AGILIDAD Y COLABORACIÓN, ADECUANDO LAS ESTRUCTURAS Y LOS PROCESOS A MODELOS DE TRABAJO MÁS ÁGILES Y TRANSVERSALES**

>> **EVOLUCIONAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN**

>> **TODO ESTO PARA CONSEGUIR LA SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN DE LA PLANTILLA EN UN ENTORNO LABORAL POSITIVO.**

Diversidad e igualdad de oportunidades

CaixaBank está comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa, mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria. Para ello cuenta con un marco sólido de políticas efectivas que garantizan el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la paridad en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva [1] que dispone de unos principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad.**

El programa ***Wengage*** fomenta la diversidad de género, funcional y generacional. Es un programa basado en la meritocracia, el acceso en igualdad de oportunidades y que fomenta la participación y la inclusión. Durante 2021 continúa el despliegue de este programa en las empresas del Grupo CaixaBank.

Diversidad **de género**

A **nivel interno** el programa de diversidad de género persigue los retos de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas, divulgar el valor de la diversidad y sensibilizar en los sesgos y estereotipos de género. Las principales iniciativas implementadas han sido:

>> REFORZAR EL ROL DE LAS MUJERES EN LA ENTIDAD

- **AED (Asociación Española de Directivos) *Lead Mentoring by* CaixaBank:** Cierre de la 1ª edición del programa online para impulsar el liderazgo femenino a través de un programa de *Mentoring* femenino entre las grandes empresas españolas (60 participantes en programa 2020-2021).
- **Programa Atrévete:** para desarrollar y capacitar al talento femenino e impulsar los nombramientos de mujeres en posiciones directivas en la Dirección Territorial de Andalucía Occidental y Extremadura.
- **Consolidación y mantenimiento** del programa de *Mentoring* femenino.

>> SENSIBILIZAR E INVOLUCRAR A TODOS

- **Podcast comunicación Igualitaria:** con el objetivo de dar continuidad a la Guía de Comunicación Igualitaria y contribuir a que el talento femenino pueda aflorar con toda su potencia. Se publican en *PeopleNow* (intranet corporativa) y traen nuevas perspectivas para reflexionar sobre aquellos aspectos de nuestra comunicación que promueven unas relaciones interpersonales empáticas e igualitarias.
- **Mes de la Diversidad de Voluntariado CaixaBank:** *webinars* y talleres *online* centrados en sensibilizar y tomar conciencia en cuestiones de diversidad, tanto racial como de identidad sexual y de género, destinados a los voluntarios y sus familias.
- **Formación sesgos inconscientes:** contenido online disponible en la plataforma *PeopleNow* para contribuir a detectar y minimizar sesgos inconscientes (opiniones y comportamientos no inclusivos) y disponer de herramientas para evitarlo. Se ha realizado dos módulos exclusivos para profesionales de Recursos Humanos.
- **Taller de acompañamiento a la reincorporación tras el permiso por nacimiento:** sesiones *online* grupales con asesoramiento experto, para compartir experiencia e inquietudes y para ayudar a gestionar las emociones que surgen a la vuelta del permiso, normalizarlas y retomar retos profesionales.
- **Difusión de una Guía interna con todos los derechos laborales para Víctimas de violencia de género** para evitar que abandonen el mercado laboral.
- **Encuentros trimestrales de los Agentes de Igualdad** de cada una de las Direcciones Territoriales y entrega del catálogo de iniciativas de diversidad 2021.
- **#HablemosDeDiversidad:** vídeos internos de charlas entre dos referentes por su talento y por la diversidad que representan. El objetivo es dar a conocer y poner en valor las experiencias e historias de profesionales de la Entidad que representan realidades diversas e inspiradoras.

>> CONTRIBUIR DESDE LOS PROCESOS **DE RECURSOS HUMANOS**

- **Consolidación de ternas en la cobertura de posiciones directivas.**
- **Fomento del trabajo en remoto.**
- **Análisis de igualdad salarial entre hombre y mujeres:** registro salarial con datos de 2020 y se ha acordado con la Representación Legal de los trabajadores la confección del registro salarial y la auditoria salarial con datos 2021, ya bajo la nueva normativa.
- Adaptación, en 2022, de los **Planes de Igualdad** vigentes en todas las empresas del grupo al nuevo Real Decreto 901/2020.

[1] https://www.caixabank.com/es/personas/diversidad-igualdad-oportunidades/manifiesto-diversidad.html

A **nivel externo** se quiere contribuir a sensibilizar sobre el valor de la diversidad y la igualdad de oportunidades en la sociedad, focalizando los esfuerzos en cuatro ámbitos:

>> LIDERAZGO Y EMPRENDEDURÍA



- Organización de la 5ª edición del **Premio Mujer Empresaria** y colaboración con el premio internacional IWEC de apoyo a las mujeres emprendedoras. Es un reconocimiento que hace la Entidad desde hace cinco años a la excelencia profesional y empresarial de mujeres con una destacada trayectoria de liderazgo en el mundo empresarial en España.
- **Comunidad Mujer Empresaria CaixaBank,** red de LinkedIn que reúne a las ganadoras regionales y nacionales de las ediciones del Premio Mujer Empresaria CaixaBank.
- **Premio A Mujer Profesional Autónoma:** 1ª Edición del premio que galardona la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España.
- **Acuerdo con AMMDE** (Asociación Multisectorial de Mujeres Directivas y Empresarias) para la creación del 1er Observatorio *Data Analytics* de directivas y empresarias que tiene como objetivo extraer información cuantitativa y cualitativa sobre la incorporación de la mujer en la Alta Dirección y en el mundo empresarial.
- ***ClosingGap. Women for a Healthy Economy:*** adhesión a la plataforma de referencia en el análisis del coste económico y social de las brechas de género y del impacto de las iniciativas para reducirlo. Se trata de un clúster de referencia en estrecha colaboración entre los sectores público y privado para el desarrollo de programas conjuntos de *mentoring* y el intercambio de experiencias entre las empresas adheridas. En febrero 2022 se presentará el estudio de la brecha del sector agrario.
- Impulso del **empoderamiento de la mujer en el mundo rural,** con:
  - Adhesión a alianzas estratégicas con las principales asociaciones que apoyan a la mujer en el ámbito rural: **FADEMUR** (Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales) y **AFAMMER** (Asociación de Familias y Mujeres Rurales).
  - La 2ª convocatoria del **Premio Cátedra AgroBank** donde se premia el mejor trabajo de final de máster de mujeres.
  - **Jornada Mujer Rural** cuya finalidad es la poner en valor el papel de la mujer en el mundo rural creando un espacio, en el que se dialogue, se debata y resuelvan cuestiones de este ámbito.

>> INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

- Visibilizar y potenciar las carreras STEM entre la población femenina. CaixaBank junto a Microsoft, han concedido los **premios WONNOW en su 4ª edición,** a la excelencia académica, personal, profesional y social de mujeres en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Se han inscrito 723 candidatas, y la ganadora del premio en metálico recibe una dotación de 10.000€ y las 10 ganadoras del premio de beca se incorporan durante 6 meses a CaixaBank en ámbitos punteros. Además, acceden a un programa de mentoring liderado por Microsoft.
- **Alianza Ministerio Niñas en pie de Ciencia:** iniciativa liderada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional para impulsar las vocaciones STEAM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en conexión con las artes y humanidades) en las niñas y las jóvenes.

>> DEPORTE

- **Sincronizadas:** difusión por televisión y redes sociales de una serie de 5 capítulos protagonizados por deportistas femeninas en el contexto de los JJ.OO. Tokyo 2020 para transmitir el compromiso CaixaBank con los valores del deporte y la igualdad de género.
- **Apoyo al deporte femenino** a través de los patrocinios a la selección española femenina de fútbol y baloncesto y de otros eventos deportivos.

>> COMUNICACIÓN

- **Mes europeo de la Diversidad:** organizado a través de la Comisión Europea y las 26 organizaciones que promueven el *Charter* en la Unión Europea, con más de 12.000 empresas firmantes en Europa y 1.195 en España. Los objetivos son:
  - celebrar y promover la diversidad e inclusión,
  - aumentar la conciencia sobre sus beneficios y
  - motivar a las empresas y entidades a que visibilicen sus acciones y compromiso.
- **Sección de Diversidad en la web corporativa.**

5

>> ADHESIONES A PRINCIPIOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

CHARTER DE LA DIVERSIDAD

Código de compromiso promovido a nivel europeo por la Fundación Diversidad.

UN WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Adhesión a la Iniciativa promovida por la ONU.

TARGET GENDER EQUALITY

Adhesión a la nueva iniciativa del Pacto Mundial de la Naciones Unidas.

ALIANZA STEAM POR EL TALENTO FEMININO

Adhesión a la Alianza STEAM por el talento femenino "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y Formación Profesional, para fomentar las vocaciones científicas en niñas y jóvenes.

EJE&CON

Adhesión al Código de buenas prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa.

>> RECONOCIMIENTOS

PREMIOS INTRAMA DIVERSIDAD & INCLUSIÓN

Segundo premio en la categoría TOP GENDER DIVERSITY COMPANY por la buena práctica presentada "Wengage".

STEM AWARDS

Segundo premio por la iniciativa Premios WONNOW como proyecto que impulsa el talento femenino en el ámbito STEM. Entregado en el *STEM Women Congress*.

EQUILEAP

CaixaBank, #1 líder en España en igualdad de género Equileap.

BLOOMBERG

Líderes a nivel mundial del GEI Bloomberg 2021.

CERTIFICACIÓN EFR

En 2021 se nos ha concedido el nivel de excelencia A, siendo la primera entidad financiera española en conseguirlo. En 2022 se renovará la certificación.

EWOB

Primera empresa española del *ranking* en el Índice de Diversidad de Género de la *European Women on Boards* (EWoB) 2020. El Índice analiza la representación femenina en puestos de liderazgo en las empresas incluidas en el Stoxx Europe 600.

DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA"

Distintivo otorgado por el Instituro de la Mujer para la igualdad de oportunidades, correspondiente al 2018.



>> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	16.091	22.128	12.271	18.303	1.993	1.916
Mujeres	19.343	27.634	15.133	23.299	2.610	2.546
Total	**35.434**	**49.762**	**27.404**	**41.602**	**4.603**	**4.462**

Nº de empleados por tipología de contrato y sexo

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	15.963	22.056	27	26	101	46
Mujeres	19.206	27.551	21	27	116	56
Total	**35.169**	**49.607**	**48**	**53**	**217**	**102**

Nº de incorporaciones por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	333	77	190	16	22	21
Mujeres	307	95	163	26	27	40
Total	**640**	**172**	**353**	**42**	**49**	**61**

Nº de despidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	43	43	24	27	4	3
Mujeres	45	39	24	26	2	3
Total	**88**	**82**	**48**	**53**	**6**	**6**

La rotación calculada en base a los despidos sobre la plantilla media (sin incluir plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias) es del 0,17%. Adicionalmente, se han producido un total de 1.201 salidas a fecha 1 de noviembre correspondientes al Plan de Reestructuración 2021 (CaixaBank S.A.) de las cuales 1.130 corresponden a plantilla activa y 71 a personal en excedencia y otras situaciones.

Véase más detalle en apartado
Plan de Reestructuración y Acuerdo Laboral

Remuneraciones medias por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	66.591	64.314	71.343	67.185	40.804	40.335
Mujeres	54.285	52.821	58.919	55.649	30.349	30.474
Total	**59.864**	**57.919**	**64.471**	**60.711**	**34.876**	**34.708**

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo

Grupo CaixaBank	Directivos		Mandos intermedios		Resto de empleados	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Hombres	105.478	96.365	74.807	73.945	50.884	50.626
Mujeres	87.683	81.487	66.703	65.251	46.161	46.351
Total	**98.509**	**90.691**	**70.601**	**69.424**	**48.100**	**48.047**

Remuneración media de los Consejeros por sexo - CaixaBank S.A.[1] (en miles de euros)

	2020	2021
Hombres	308	143
Mujeres	175	143
Total	**261**	**143**

[1] No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.

>> BRECHA SALARIAL DE GÉNERO

La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de hombres menos promedio de mujeres sobre promedio remuneración hombres es del 17,9% (18,5% en 2020).

Brecha salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2020	1,77%	0,64%	5,55%
2021	1,05%	0,53%	2,72%

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

Diversidad funcional

El programa de diversidad funcional se basa en el respeto a las personas, sus diferencias y capacidades, el acceso en igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Política inclusiva de personas con discapacidad

CaixaBank dispone desde enero de 2020 de una Política inclusiva de las personas con discapacidad, acordada con la representación laboral de los trabajadores. Sus principios y compromisos están orientados al respeto a las personas con diversidad funcional y a favorecer su integración en la Entidad en las mismas condiciones que el resto de la plantilla, estableciendo una serie de beneficios sociales.

>> PRINCIPIOS

- **NO DISCRIMINACIÓN**
- **INCLUSIÓN**
- **RECONOCIMIENTO DE LAS CAPACIDADES, MÉRITOS Y HABILIDADES**
- **LUCHA CONTRA LOS ESTEREOTIPOS, LOS PREJUICIOS**
- **FOMENTO DE ACTITUDES RECEPTIVAS**
- **ACCESIBILIDAD**

>> COMPROMISOS EN EL EMPLEO Y SELECCIÓN DE PERSONAS

- **MEJORAR ANUALMENTE LA PRESENCIA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA ENTIDAD**
- **FOMENTAR EL EMPLEO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA**
- **PROMOVER LA INCLUSIÓN Y LA INCORPORACIÓN DE LA PLANTILLA CON DIVERSIDAD FUNCIONAL**

588
EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD
362 EN 2020



Algunos de los beneficios o medidas implantadas son: la adaptación del puesto de trabajo, la ampliación de un día de permiso retribuido para atender cualquier necesidad médica y servicio gratuito de asesoramiento para trámites legales.

A **nivel interno** se presentan los siguientes objetivos y las principales iniciativas implementadas:

>> DESARROLLO DEL TALENTO Y FOMENTO DE OPORTUNIDADES PROFESIONALES DE LAS PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL



- **Fomentar la contratación externa.** Identificando bolsas de trabajo mediante acuerdo de colaboración con Incorpora.
- **Contratación de servicios a Centros Especiales de Empleo (CEE)** para fomentar la inclusión laboral y el desarrollo profesional de las personas con diversidad funcional.
- **Plan Familia de Fundación Adecco:** programa para hijos de empleados con discapacidad (igual o superior al 33%), para fomentar competencias y habilidades y así mejorar su autonomía y sus posibilidades de incorporación al mercado laboral.
- En 2021 CaixaBank se ha unido al **Reto 8M** lanzado por Eurofirms, que tiene como objetivo incorporar a 1.000 mujeres con discapacidad al mundo laboral, a través de formaciones que mejoren su empleabilidad en el plazo de 1 año. CaixaBank colabora becando la formación y a través del Voluntariado CaixaBank.

>> SENSIBILIZACIÓN A TODA LA ORGANIZACIÓN EN TÉRMINOS DE INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

- Desarrollo de un nuevo Plan basado en la **Política inclusiva para personas con diversidad funcional.** Para 2022 está previsto el desarrollo de iniciativas como: (i) Agentes de Igualdad enfocados a la diversidad funcional, (ii) formación y herramientas para managers y empleados y (iii) disponibilidad de un espacio propio en PeopleNow para la comunicación del programa Wengage enfocado en la diversidad funcional.

A **nivel externo** se apoya a la comunidad fomentando la contratación e inclusión laboral de personas con diversidad funcional, y generando un impacto social a corto y largo plazo. Algunas de las iniciativas llevadas a cabo son:

>> SERVICIO ADAPTADO A NUESTROS CLIENTES CON DISCAPACIDAD FUNCIONAL

- Oficinas y apps de CaixaBank accesibles para personas con diversidad funcional.

Más información en el apartado
Banca próxima y accesible

- Nuevo proyecto para mejorar la atención de los clientes con discapacidad auditiva**,** conocer sus necesidades, expectativas y contextos de uso de la banca (presencial y digital) para asegurar su inclusión, mejorando la interacción con ellos, los recursos a disposición de los gestores y la experiencia de este segmento de clientes.

>> COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- Participación en el índice internacional de diversidad funcional *Global Disability Equality Index*, que proporcionará información sobre nuevas iniciativas y buenas prácticas.
- Donaciones a fundaciones y asociaciones para la inserción laboral gestionado por Acción Social, destacando para 2022 el proyecto de **SPECIALISTERNE** de inclusión laboral de personas con Trastorno del Espectro Autista.

>> IMPULSO AL DEPORTE ADAPTADO Y PARALÍMPICO

- En 2021, CaixaBank ha ampliado su respaldo con la Federación Española de Deportistas con Discapacidad Física entrando como patrocinador oficial del europeo de baloncesto en silla de ruedas.
- **#inconformistasdeldeporte,** acuerdo entre CaixaBank y el Comité Paralímpico Español para apoyar a los deportistas paralímpicos y difusión de contenidos.
- CaixaBank Talks con dos deportistas paralímpicos de la campaña #inconformistasdeldeporte, con el objetivo de empoderar a todas las personas y reconocerlas por sus capacidades y talento.

Diversidad generacional

El programa de diversidad generacional parte del diagnóstico de situación en la Entidad, en el que se analiza la evolución demográfica e impacto en los indicadores estructurales. Ante el envejecimiento de la población en general y de la plantilla de CaixaBank en particular, la diversidad generacional será un factor clave a gestionar en nuestra organización, potenciando sinergias entre generaciones y tratando las necesidades y expectativas distintas de cada etapa. Los objetivos son:

- Integrar la diversidad generacional en la estrategia corporativa y la experiencia empleado.
- Anticiparnos a la problemática derivada del envejecimiento de la plantilla.
- Identificar acciones que mejoren la convivencia de las distintas generaciones en la organización.
- Aprovechar el conocimiento de cada generación para potenciar y acompañar la estrategia de la Entidad.

En 2021 se ha definido un *roadmap* con las líneas de acción a desarrollar: Liderazgo, Formación, Sensibilización, *Employee Experience*, *Retirement planning*, Métricas y *Analytics*.

Algunas de las iniciativas y acciones que se han desarrollado durante el 2021 son:

- Programa de **Salud y Bienestar** con visión generacional.
- Plan de **Formación** continuado y el envejecimiento saludable, para promover la empleabilidad de todas las personas durante su trayectoria profesional.
- **Módulo de gestión de equipos diversos** en todos los programas de desarrollo directivo, para asegurar la inclusión real de todas las personas, y la cohesión de los equipos a través del liderazgo inclusivo.
- **Sensibilización** a todas las personas a través de contenido específico en diversidad e inclusión y de sesgos inconscientes para combatir los prejuicios y eliminar las etiquetas que se han impuesto a cada generación.
- Nueva Iniciativa de ***BUDDY GENERACcionando*** para reforzar la transmisión cultural y de conocimientos. Prueba piloto realizada en la Dirección Territorial de Baleares con 27 parejas (*buddies senior* con *junior*) que se hará extensivo al resto de Direcciones Territoriales y que establece las bases de un futuro programa de *buddy* intergeneracional.

Además CaixaBank:

- Colabora con el Observatorio Generación & Talento **"Generacciona":**
  - Participación en el "Diagnóstico de la diversidad generacional".
  - Participación en el "Estudio de liderazgo intergeneracional II".
  - Planificación del estudio "Salud y bienestar intergeneracional" 2020.
- Participa en grupos de trabajo con otras empresas para impulsar el valor del talento *senior* y dar la visibilidad social que le corresponde. Destacar el **Libro Blanco del Talento Sénior** fruto del Lab Talento Senior con la Fundación Adecco–Fundación Seres y que recoge las mejores prácticas para concienciar a empresas, administraciones públicas y la sociedad sobre el protagonismo que la fuerza laboral *senior* va a adquirir en los próximos años.
- Coopera en el *Team work* EFR Talento Senior. Grupo liderado por la Fundación MásFamilia y compuesto por varias empresas con el objetivo de anticiparse y adaptarse a esta nueva realidad para aprovechar toda la potencialidad del talento senior.



>> LA DIVERSIDAD GENERACIONAL EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	1.655	1.302	1.308	1.021	144	120
30-39 años	6.500	7.105	4.799	5.566	817	623
40-49 años	20.657	27.423	16.755	23.384	2.399	2.390
50-59 años	6.384	13.414	4.453	11.259	1.151	1.255
>59 años	238	518	89	372	92	74
Total	**35.434**	**49.762**	**27.404**	**41.602**	**4.603**	**4.462**

Nº de empleados distribuidos por tipología de contrato y edad

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	1.464	1.211	5	5	186	86
30-39 años	6.463	7.075	13	18	24	12
40-49 años	20.641	27.401	12	18	4	4
50-59 años	6.370	13.406	12	8	2	
>59 años	231	514	6	4	1	
Total	**35.169**	**49.607**	**48**	**53**	**217**	**102**

Número de empleados despedidos distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	5	10	3	6	2	1
30-39 años	27	16	15	12	1	1
40-49 años	39	37	21	24	3	4
50-59 años	14	17	7	9		
>59 años	3	2	2	2		
Total	**88**	**82**	**48**	**53**	**6**	**6**

Remuneraciones medias por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 años	28.311	29.967	28.319	30.811	19.231	20.102
30-39 años	45.318	43.780	48.940	46.180	24.422	25.098
40-49 años	61.718	57.698	66.202	60.476	33.050	32.397
50-59 años	74.856	67.415	82.822	69.918	46.257	44.143
>59 años	107.597	89.007	174.332	98.403	57.429	53.929
Total	**59.864**	**57.919**	**64.471**	**60.711**	**34.876**	**34.708**



Desarrollo Profesional y Compensación

Desarrollo del **potencial**

CaixaBank apuesta por potenciar las competencias profesionales críticas de sus profesionales y por su desarrollo. Para ello se realizan evaluaciones a prácticamente el 100% de los empleados que permiten una visión integral (evaluación de desempeño y de competencias). Destacar en 2021 el proceso de evaluación de Talento Directivo llevado a cabo en el marco de la integración con Bankia, dónde se han realizado un total de 2.078 entrevistas con la colaboración de 7 consultoras externas especializadas y ha servido para realizar los nombramientos de la nueva estructura directiva post-integración. Adicionalmente para acabar evaluando a la totalidad de la plantilla y conocer su potencial, por un lado, se han llevado a cabo unas 3.958 entrevistas a los colectivos de directores de oficina y subdirectores de oficina grande y por otro, al resto se les ha realizado un test psicotécnico.

99,9%
DE POSICIONES DIRECTIVAS CUBIERTAS INTERNAMENTE
99,1% EN 2020
CAIXABANK, S.A.

26.470
PARTICIPANTES EN PROGRAMAS DE DESARROLLO
(INCLUYE PROGRAMA CAIXABANK TALKS)
CAIXABANK, S.A.

Directivos y Pre-directivos

La Entidad fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como a nivel pre-directivo. Destacan:

- **Programa de Desarrollo Directivo** enfocado a certificar las competencias de liderazgo y fomentar la estrategia y la transversalidad en la Entidad, reforzando el modelo de Liderazgo Transformador, cuyos principios son:
  - Estar al servicio de los colaboradores acompañándolos para conseguir los resultados.
  - Potenciar la innovación y la creatividad como palancas de cambio.
  - Impulsar el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.
  - Ser referentes éticos ante nuestros grupos de interés.
- **Programa pre-directivo "Progresa"** dirigido a profesionales de distintas áreas y Direcciones Territoriales (Directores de oficina, Gerentes de Servicios Centrales y Directores de Banca Privada y de Banca de Empresas), que incluye sesiones de *coaching* y formación en liderazgo.
- La formación directiva contempla dos etapas (incorporación y consolidación) y una tercera para los colectivos de alto potencial, y propone un desarrollo incremental en función de la consolidación en el cargo y dónde se incorpora el concepto de "Certificación" a través de Universidades y Escuelas de negocios.
- **Incorporación:** formación dirigida al desarrollo de un liderazgo centrado en uno mismo y en sentar bases del negocio. Se plantea para profesionales que acceden a nuevas funciones directivas. Los principales programas son: PROA (Dirección Área de Negocio), GPS (Servicios Centrales y Dirección Área de Negocio), Programa *Leadership Certificate* C1, autoformación online y procesos de asignación de *coaching* de transición.
- **Consolidación** (entre 3 y 5 años en la función)**:** centrada en el rol como líderes de otros e impulsores del cambio y de la ejecución de la estrategia. Los principales programas son: *Leadership Certificate C2* (*Senior Management*), programas relacionados con la transformación en la era digital (IMD), autoformación online, y sesiones de *coaching* de consolidación y *mentoring*.
- **Desarrollo alto potencial:** aquí se plantean propuestas con la finalidad de contribuir e impulsar el desarrollo del liderazgo para directivos con alto potencial, Programa TOP 200.



Como iniciativas a destacar en 2021 encontramos:

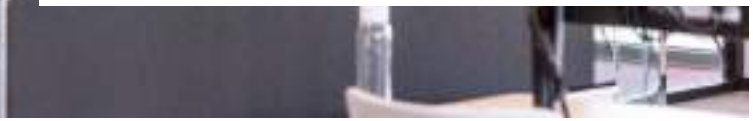
- Apuesta en la Autoformación Directiva con programas relacionados con *wellbeing*, habilidades (gestión de emociones, comunicación e impacto, negociación), liderazgo y transformación digital.
- Programa *Welcome* Directivo derivado de la integración con Bankia, para acelerar el proceso de transición facilitando herramientas, habilidades, competencias y conocimiento que contribuyan a la consecución de los retos de negocio.
- Finalización de los programas de *mentoring* femenino que estaban en marcha dirigidos a mujeres de la Red de oficinas para generar *empowerment* (en Direcciones Territoriales con menor representación femenina en puesto directivos), también dirigido a mujeres de segmentos de Banca Privada y Banca Empresas.



- Programa *Buddy*:
  - **Welcome Directivo**, para acompañar en el proceso de integración promoviendo la colaboración con 80 parejas de Servicios Centralizados y 110 en la Red de oficinas.
  - **GENERACcionando**, para gestionar el conocimiento y la transmisión de experiencias entre seniors que se van con el Plan de reestructuración y los *juniors*.
  - **Soporte operativo**, con soporte operativo, con el fin de que tengan una persona de referencia con quién contactar en caso de incidencias durante la integración tecnológica.
- *Mentoring* pionero de mujeres directivas entre grandes empresas en el marco del proyecto *Closing Gap*.
- Escuela de inglés: lanzamiento plataforma *online Premium* para directivos.
- CaixaBank *Talks* Desarrollo Directivo con formato *Live* que permite ampliar el número de participantes.

En las empresas del Grupo se han realizado en 2021 los siguientes programas de desarrollo directivo:

- ***Digital Disruption*:** con el objetivo de obtener una visión global del ecosistema digital actual y visualizar nuevos retos y oportunidades de negocio generados en el nuevo entorno.
- ***Leadership Right Now*:** enfocado a un aprendizaje para gestionar la actual situación mejorando la capacidad de adaptación.
- ***Blended Leadership*:** programa para mandos intermedios orientado al desarrollo de habilidades de liderazgo en un entorno remoto/presencial y cambiante.



- **Adopción del cambio:** herramientas para facilitar a todos los directivos la transición con mayor fluidez durante el proceso de integración.
- **Comunicación online:** Programa intensivo para mejorar las habilidades de comunicación de los directivos en un contexto online/híbrido.

Talento joven (*Talent programs*)

CaixaBank dispone de *Talent Programs* para identificar y desarrollar el talento temprano y así anticipar necesidades futuras. Los programas que dispone CaixaBank para la atracción del talento externo son:

- ***WonNow*:** dirigido a mujeres estudiantes de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) de universidades españolas. Las ganadoras del premio de beca se incorporan durante seis meses en posiciones estratégicas.
- ***New Graduates* para Servicios Centrales:** para identificar e incorporar el talento para posiciones con mayores dificultades de cubrir internamente y para posiciones estratégicas digitales. Programa de dos años con plan de carrera y con posibilidad de incorporación en posiciones estructurales. Para este colectivo se ha desarrollado el programa *Developing Skills* (ESADE) en formato online.

En 2021, han tenido lugar distintas iniciativas impulsadas desde el PeopleXperienceHub con el objetivo de crear una comunidad de talento tanto interna como externa donde se comparte conocimiento y experiencias del Grupo CaixaBank.

Formación continua

CaixaBank Campus es el modelo pedagógico bajo el que se desarrolla la oferta formativa de la Entidad, fomentando una cultura de aprendizaje continuo y donde la figura del formador interno, como facilitador de aprendizaje es un valor diferencial clave. Este modelo estructura la oferta formativa en tres grandes bloques:

01
>> NORMATIVA
LO QUE ME EXIGE EL REGULADOR

Formación obligatoria, exigida por el regulador: de corta duración, así como certificaciones en LCI (Ley de Crédito Inmobiliario), IDD (Insurance Distribution Directive) y MiFID. Adicionalmente, en 2021 se ha lanzado una formación obligatoria vinculada a bonus en sostenibilidad para toda la plantilla de CaixaBank S.A.

02
>> RECOMENDADA
LO QUE ME SUGIERE CAIXABANK

Formación recomendada de la empresa a los empleados según su función y el segmento al que pertenecen y da respuesta a los retos y necesidades del negocio: Tú haces CaixaBank, "Mis Clientes", Trasformación Digital (proximidad digital, itinerarios transformación en la era Digital, Itinerarios O365), *CrossWelcome*, *NPS Feedback & Loops*, Morosidad, Inversiones Sostenibles para todo el segmento de Banca Privada, Riesgos Medioambientales para Banca de Empresas, etc.

03
>> AUTOAPRENDIZAJE
LO QUE YO DECIDO

Autoformación que da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados: Academia virtual de inglés (Education First), Posgrado de Riesgos, formaciones en Metodologías *Agile*, formaciones de la Escuela de Sostenibilidad, etc.



Los impulsores (personas y herramientas) del aprendizaje en CaixaBank son:

- **Virtaula.Next:** plataforma de aprendizaje online, que se ha rediseñado para incorporar nuevas funcionalidades digitales y mejorar la experiencia empleado. En 2021, nuevos desarrollos permiten maximizar las oportunidades de aprendizaje en el entorno virtual y flexibilizar el Plan de Aprendizaje:
  - Implantación de sistema de videoconferencia Teams dentro de la plataforma.
  - Virtaula. Next Desarrollo de un sistema inteligente que asocia competencias a aprendizaje dentro de Virtaula.
  - Nuevo catálogo de *soft skills* con más de 80 nuevos cursos.
- **Formadores internos:** comunidad de aprendizaje formada por 1.163 empleados (1.043 en 2020). Su papel en 2021 es clave ya que se reconecta con su esencia como acompañantes y facilitadores de los procesos de aprendizaje de sus compañeros.
- ***Change Makers*:** en 2021 se han consolidado y son el motor de la transformación en CaixaBank, elemento clave para el cambio cultural y la trasformación digital.

Para 2022 está previsto la evolución de la figura del formador interno / *change maker* hacia los *Trainers* CaixaBank. Esta evolución pretende normalizar este Rol dentro del Banco, unificado y certificando la preparación de estas personas y especializando al colectivo por ámbitos: Trainers comercial, Trainers riesgos, Trainers Change makers Digital y Trainers Cultura.

Excellence in Practice Silver Award 2021 - Professional Development

Segundo premio en los "EFMD *Excellence in Practice* 2021" en la categoría *"Professional Development"* por el proyecto de Escuela de Riesgos. Este proyecto se ha construido con los compañeros de Riesgos de CaixaBank y con la Universidad Pompeu Fabra-BSM.

In data we trust - Vidatathon

Programa gamificado de formación realizado en VidaCaixa para mejorar las capacidades analíticas de todos los empleados. Tercera posición en los premios EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021.

12,7 MM€
DE INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN[1]
14,9 MM€ EN 2020

263 €
INVERSIÓN EN FORMACIÓN POR EMPLEADO
417 € EN 2020

3.943.021
HORAS DE FORMACIÓN DE 2021 (98,2% FORMACIÓN ONLINE)
2.609.008 EN 2020
(96,8% FORMACIÓN ONLINE)

81,8
HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO
73,3 EN 2020

La formación va dirigida a la totalidad de la plantilla con independencia de la tipología de contrato que disponga

En materia de subcontratación de **proveedores,** se les solicita que conozcan, sensibilicen, acepten y se comprometan a **dar cumplimiento del Código de Conducta de Proveedores del Grupo CaixaBank** y en materia de prevención de riesgos laborales, se lleva a cabo una coordinación de actividades empresariales, asegurando que el proveedor conozca la **Política de Prevención de Riesgos Laborales de CaixaBank**

[1] La inversión en formación por empleado se ha podido contener gracias a disponer de una herramienta como Virtaula que permite una eficiencia en costes.

Estrategia formativa para la integración de las personas de origen Bankia

La preparación de las 15.600 personas de origen Bankia de cara a la integración cultural y operativa en CaixaBank ha sido crucial para garantizar una transición con el menor impacto en el día a día de los empleados, de los clientes y de los resultados. Para ello, se ha diseñado una poderosa estrategia formativa teniendo en cuenta el complejo contexto derivado de la situación Covid-19, ya que es la primera integración de esta envergadura que se hace en un formato de teletrabajo.

Esta estrategia formativa ha supuesto más de 2.400.000 horas de formación (126 horas lectivas + 32 horas de *training in job* por persona) que se sustenta en tres ejes: Plan de Formación, Plan de Integración de Equipos Comerciales y el Plan de Gestión del Cambio, y que ha permitido a cada persona tener un entrenamiento exhaustivo de los procesos y herramientas, haciendo foco en los clientes, los productos y servicios de CaixaBank, así como en adoptar la sistemática y cultura de la Entidad.

Se han **diseñado itinerarios de formación** tanto para empleados de Red como de Servicios Centrales.

En Servicios Centrales:

- Tras la integración jurídica acceso a través de Virtaula al itinerario de formación común para de SSCC.
- El Plan de formación se desglosa en 3 fases y está dividido en 2 bloques:
  - Un primer bloque común a todas las áreas y gestionado por Formación.
  - Un segundo bloque en el que cada Área identifica sus necesidades formativas particulares y las desarrolla internamente mediante formadores internos expertos.

En la Red:

El Plan de formación se desglosa en 3 fases que se detallan más adelante, y está adaptado a los segmentos de negocio y distribuido en 7 temáticas (*Welcome*, Herramientas, Productos, Sistemática, Normativa, Cultura y Riesgos).

Durante el período de preparación a la integración operativa, que ha durado más de 9 meses, se ha desarrollado un proceso de *training in job* que ha tenido como objetivo dar soporte desde la perspectiva y el conocimiento del día a día de una oficina CaixaBank. Este proceso ha pretendido aprovechar el conocimiento de figuras experimentadas sobre la realidad CaixaBank para facilitar la transición de las oficinas Bankia al nuevo modelo, utilizando también figuras clave de origen Bankia que han ayudado a facilitar el proceso, así como intercambios entre oficinas, todo ello involucrando como formadores a más de 2.200 personas, a través de las siguientes figuras:

>> 2.080 PERSONAS COMO DELEGADOS ORIGEN BANKIA

Persona de origen Bankia de referencia en cada una de las oficinas Bankia y punto de contacto con los Referentes CaixaBank.

Equipo de apoyo para impulsar y adecuar la formación. Este colectivo tiene un proceso de formación anticipado, más intenso y específico a su función.

>> 220 REFERENTES ORIGEN CAIXABANK

Formador presencial de origen CaixaBank (dos en cada una de las Direcciones de Zona) para implantar el "*training in job*". Estas personas son divulgadores de la Sistemática Comercial y de la Cultura CaixaBank en el día a día.

>> 110 DIRECTORES DE ZONA ORIGEN BANKIA

Persona de Bankia que garantiza la consecución de la formación de toda la zona, asegura el cumplimiento de los KPIs e identifica puntos críticos para establecer un plan de acción formativo en caso necesario.

>> 141 PERSONAS DEL CENTRO DE SOPORTE A LA INTEGRACIÓN

Centro de soporte a la integración (*Call center* telefónico) destinado a ayudar a resolver de forma telefónica las dudas que puedan surgir sobre Operativa, Herramientas y Productos a través de figuras experimentadas de origen CaixaBank.

>> 15 COORDINADORES DE INTEGRACIÓN

Persona que coordinará a los Referentes del Territorio para Realizar seguimiento de la evolución de la implantación con la Dirección, para Trasladar acciones a los Referentes y Delegados, y por último recoger el *feedback* de sus Referentes.

>> 1.829 INTERCAMBIOS

Intercambio de perfiles operativos entre personas de origen CaixaBank y Bankia, durante 2 meses, antes y después de la integración tecnológica aplicable en total un total de 1.829 oficinas.

Las fases de ejecución han sido:

- **Fase 0 - Preparación** (de enero a marzo de 2021): primera toma de contacto con el terminal financiero y herramientas de CaixaBank, permitiendo conocer la navegación básica y como realizar los procesos operativos más habituales en el día a día.
- **Fase 1 - Capacitación** (de marzo a junio de 2021): en esta fase se combina la capacitación en los procesos operativos y la profundización en la cultura de CaixaBank. También ha permitido conocer los principales productos que se comercializan, entender el modelo de negocio y de relación con el cliente. Por otro lado, se ha realizado una puesta al día en los procesos normativos que son específicos del Banco.
- **Fase 2 - Consolidación** (de junio a septiembre de 2021): esta fase ha permitido interiorizar y consolidar los aspectos más relevantes de cara a afrontar con solvencia el proceso de integración cultural, comercial y tecnológico.
- **Fase 3 - Refuerzo** (de septiembre a diciembre de 2021): esta fase permite reforzar los aspectos colaterales, y terminar de entender los procesos operativos, considerados como no críticos, y de conocer los aspectos normativos diferenciales en el modelo CaixaBank.



Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2019 una actualización de la **Política General de Remuneración de CaixaBank**, la cual detalla las principales características de cada elemento retributivo. Está a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

- Una **remuneración fija** basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total, la cual considera también los diferentes beneficios sociales, y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.

- Una **remuneración variable** en forma de bonus o incentivos vinculados a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos.

Los principios de la Política General de Remuneración son aplicables a todos los empleados del Grupo CaixaBank y entre otros objetivos persigue principalmente impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en tiempo. Además, basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total.

En septiembre de 2021, se ha modificado la Política General de Remuneraciones para incluir las novedades normativas referidas a los riesgos de sostenibilidad entendidos como Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), y la adaptación de CaixaBank a esta tendencia, y en concreto para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Reglamento 2019/2088, que establece la obligación a los participantes en los mercados financieros y los asesores financieros de incluir en sus políticas de remuneración información sobre la coherencia de dichas políticas con la integración de los riesgos de sostenibilidad y de publicar la información en sus sitios web.

En este sentido, la Entidad ya considera objetivos específicos en materia de sostenibilidad cuya consecución influye sobre la remuneración variable de los gestores de Banca Privada que intervienen en las actividades de asesoramiento de inversiones.

> La modificación en 2021 de la Política de Remuneraciones refleja la vinculación de la remuneración a los riesgos ASG, ya existente en CaixaBank

Adicionalmente a los componentes de la remuneración la plantilla de CaixaBank dispone de numerosos **beneficios sociales y financieros**, entre los que destacan la aportación de ahorro para la jubilación ofrecida en el Plan de Pensiones, la prima de riesgo para cobertura de fallecimiento e incapacidad, la póliza sanitaria gratuita y las ayudas por nacimiento de hijo, defunción de familiar y gratificación por 25/35 años de servicio.



Con el objetivo de alinear la retribución variable con los objetivos de sostenibilidad y buen gobierno corporativo, se ha incrementado en 2022 el peso de las métricas vinculadas a factores ASG (como Sostenibilidad, Calidad y Conducta y Cumplimiento) en los esquemas de retribución variable tanto anual como a largo plazo. Este mayor peso de los factores ASG afecta tanto a Consejeros Ejecutivos (ver detalle en el IARC) como a la Alta Dirección y a una parte importante de la plantilla.

Como complemento a los componentes retributivos, en 2021 se ha consolidado el **Plan Retribución Flexible (Compensa+)** que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo con las necesidades de cada persona. Los productos ofertados por la Entidad durante 2021 con un máximo conjunto del 30% de su salario anual bruto son: el seguro de salud de familiares, tarjeta de transporte, servicio de guardería y seguro de ahorro a la jubilación. A cierre 2021 un total de 6.992 empleados habían suscrito 1 o más productos dentro del Plan.

En diciembre de 2021 se ha incorporado para el 100% de la plantilla la posibilidad de contratar dos nuevos productos/servicios vinculados a la adquisición de acciones de CaixaBank y la formación de idiomas.

Fondo que promueve iniciativas sociales y ambientales invirtiendo en empresas que sigan prácticas de buen gobierno



El **Plan de Pensiones de CaixaBank** sigue siendo el líder en patrimonio y rentabilidad. El fondo de pensiones de los empleados de CaixaBank (PC30) ha obtenido en 2021 una rentabilidad anual del 13,64%. A 5 años el rendimiento anualizado del mismo se situó en el 6,13% anual (por encima del objetivo de inversión, del Euribor a 3 meses más 2,75% en el mismo periodo). El rendimiento anual desde la constitución del fondo se situó en el 4,40%. En 2021 el Plan de Pensiones ha recibido los siguientes galardones:

>> PLAN DE PENSIONES DE EMPLEADOS DE CABK – PC30

En 2021, el PC30 recibió, por segunda vez, el galardón que otorga el diario El Economista al mejor fondo de pensiones de empleo. Este premio se otorga en base, únicamente, a la rentabilidad anual acumulada a lo largo del año, que en el caso del PC30 fue de un 5,50%.

El PC30 no solo ha obtenido una rentabilidad récord, sino que lo ha hecho mostrando su compromiso con la Inversión Socialmente Responsable, combinando los criterios financieros con los criterios extra financieros, ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG), a la vez que cumpliendo con la declaración de "Fondo que promueve iniciativas sociales y ambientales invirtiendo en empresas que siguen prácticas de buen gobierno", según la *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

Además, mantiene su compromiso como firmante de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) en el largo plazo, y está adherido al *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), siendo el primer Fondo de Pensiones del Estado, que se une a la iniciativa de divulgación del riesgo asociado al cambio climático.

		Rentabilidades Anualizadas				
	Patrimonio a 31/12/2021 en MM€	15 años	10 años	5 años	3 años	1 año
CaixaBank	**7.066**	**4,58%**	**6,70%**	**6,13%**	**10,40%**	**13,67%**
Compañía 1	3.195	4,10%	5,33%	4,37%	7,07%	9,71%
Compañía 2	3.014	0,65%	3,87%	3,09%	4,93%	7,52%
Compañía 3	2.552	3,05%	3,60%	1,82%	3,28%	4,33%
Compañía 4	1.789	2,21%	3,29%	2,16%	3,35%	4,08%
Compañía 5	1.041	--	3,90%	2,95%	4,88%	6,74%
Compañía 6	933	2,47%	3,33%	1,99%	3,26%	3,44%
Ranking (Posición CaixaBank)		**#1**	**#1**	**#1**	**#1**	**#1**

>> PC30 FINALISTA EN LOS INNOVATION AWARDS 2021

Adicionalmente, en el transcurso del *World Pension Summit*, el PC30 recibió un galardón en los *Innovation Awards*, en calidad de finalista. Uno de los principales hitos que se recalcó del fondo es el hecho de que sea el primero en España en unirse a la iniciativa del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, *Financial Stability Board* en sus siglas en inglés) que fomenta la divulgación de los riesgos asociados al cambio climático (TCFD). Asimismo, se remarcó la creación de una figura específica responsable de las políticas de sostenibilidad, la adopción de metas de reducción de la huella de carbono o la introducción de métricas asociadas a la inversión responsable que afectan a la remuneración de su gestor activos.

>> DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN EN CIFRAS

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	5.236	7.489	4.605	6.901	389	313
Mandos intermedios	6.803	7.986	5.666	6.771	606	643
Resto de empleados	23.395	34.287	17.133	27.930	3.608	3.506
Total	**35.434**	**49.762**	**27.404**	**41.602**	**4.603**	**4.462**

Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y clasificación profesional

Grupo CaixaBank	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	5.224	7.479	11	10	1	
Mandos intermedios	6.796	7.979	2	3	5	4
Resto de empleados	23.149	34.149	35	40	211	98
Total	**35.169**	**49.607**	**48**	**53**	**217**	**102**

Número total de horas de formación por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	420.840	651.328	396.889	630.349	17.101	13.723
Mandos intermedios	471.116	550.759	415.270	500.112	39.860	31.012
Resto de empleados	1.717.051	2.740.934	1.410.476	2.537.998	177.085	139.026
Total	**2.609.007**	**3.943.021**	**2.222.635**	**3.668.459**	**234.047**	**183.762**

Nº de despidos por clasificacion profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	8	13	5	11		
Mandos intermedios	12	5	6	3	1	1
Resto de empleados	68	64	37	39	5	5
Total	**88**	**82**	**48**	**53**	**6**	**6**

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Directivos	98.509	90.691	97.530	89.253	91.160	91.816
Mandos intermedios	70.601	69.424	73.639	71.673	42.493	44.503
Resto de empleados	48.100	48.047	52.554	50.949	27.528	27.813
Total	**59.864**	**57.919**	**64.471**	**60.711**	**34.876**	**34.708**



Experiencia del empleado

Entorno Laboral

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial para CaixaBank. Para ello, es importante la escucha activa, prestar atención a sus opiniones y en base a esta escucha elaborar un plan de acción para adaptarse a sus necesidades. Por este motivo, se considera que evaluar el clima sociolaboral, la experiencia empleado, así como la calidad de servicio ofrecida de forma periódica ayuda a conseguir este entorno que se persigue.

La Entidad mide el compromiso y la satisfacción de sus empleados mediante estudios internos (Estudio de Compromiso, el de Calidad de Servicio), así como también mediante monitores externos como Índice Medición Experiencia Empleado (IMEX) o Merco Talento, uno de los monitores de evaluación reputacional de referencia en el mundo basado en metodología *multistakeholder*.

- En enero 2021 se realizó el **Estudio de Compromiso 2020** en formato radar dirigido a una muestra de 2.500 personas, que permitió analizar el clima, el compromiso y la cultura, así como su evolución respecto a estudios anteriores. La participación fue del 56% (los estudios de compromiso en formato radar tienen menor participación al no existir un plan de comunicación) y el TF (Total favorable) fue del 74% (75% en el anterior Estudio Compromiso en formato radar llevado a cabo en 2018). Destacar que el eNPS[1] ha mejorado en 6 puntos respecto a los datos del 2019, pasando del 8 al 14, motivado por un aumento de 8 puntos en el ámbito de la Red de oficinas.

  El estudio de compromiso también se ha realizado en las siguientes empresas del Grupo: VidaCaixa y BPI Vida e Pensões.

- En mayo 2021 se realizó un **pulso estratégico** a 2.500 personas tras la fusión con Bankia, un punto de escucha cualitativo y cuantitativo para conocer como se había vivido el proceso de integración. Se produjo una participación del 55% y el TF (Total favorable) fue del 74%, se puso de manifiesto que lo mejor valorado fue el acompañamiento de los mánagers, la acogida y la figura del *buddy* (tutor) y lo peor valorado la incertidumbre por la situación personal (ante un escenario de plan de reestructuración).

- En octubre 2021, se realizó un **punto de escucha cualitativo para medir el acompañamiento a la salida en proceso de reestructuración.** En términos generales, las personas que finalizan la relación laboral con la entidad están contentas, con ganas de empezar una nueva etapa y comprometidos hasta el último día. Además, se valora muy positivamente la implicación del mánager en la comunicación con los equipos y los materiales aportados para generar conversaciones y asegurar el proceso.

- En noviembre 2021, se realiza un **punto de escucha cualitativo para medir el proceso de integraciones de los equipos comerciales.**

- De forma puntual también se realizan pulsos específicos para tener escucha a medida, en función de cuestiones concretas como por ejemplo la adopción del Office 365, la evaluación de la formación, la percepción del trabajo en remoto,etc.

Modelos de trabajo más ágiles y transversales

CaixaBank apuesta por una estructura ágil y colaborativa por este motivo está desarrollando un **proyecto que persigue la simplificación del número de niveles organizativos con una denominación única a los puestos directivos, creando equipos más grandes y diversos y ampliando el modelo de liderazgo** (líderes de proyectos e iniciativas y referentes por su conocimiento y *expertise*). Este proyecto debe permitir la mejora del *time-to-market*, la reducción de los tiempos de reacción y decisión, y al mismo tiempo persigue una mejora del compromiso de los empleados, la posibilidad de desarrollar el talento interno, así como el aumento de la productividad y la calidad de la entrega.

Durante el 2021 se ha continuado con la evolución de los servicios digitales de Recursos Humanos repercutiendo en una experiencia de usuario más positiva, aportando las *best practices* del mercado y mejorando el *time-to-market*. Están totalmente desarrollados los nuevos portales del Empleado y del Mánager, la implantación de la app móvil de *Successfactors* (en móviles corporativos Android) y varias evaluaciones de desempeño y de objetivos, concretamente la evaluación de retos para gestionar la retribución variable, evaluación por competencias, evaluación de nuevos empleados, evaluación de los planes de carrera (Gestores de clientes) y evaluación para consolidación de cargos.

El lanzamiento en 2021 de PeopleNow para toda la Entidad ha permitido poner en marcha comunidades que fomentan la comunicación y colaboración entre profesionales, la generación de conocimiento compartido y el reconocimiento entre las personas.



[1] Empleados *Net Promoter Score*.



En el último trimestre de 2021 se ha iniciado el proyecto de *People Analytics*. Este es un proyecto transformacional consistente en implantar una Cultura *Data Driven* en Recursos Humanos, y comportará cambios en la forma de trabajar a partir de una extracción más autónoma y con mayor valor de los datos.

En 2021 ha quedado totalmente implementado el proyecto *HR Business Partner* dando servicio a todas las áreas de los Servicios Corporativos. Cabe destacar que derivado de la integración con Bankia se ha establecido un modelo de parejas de *HR Business Partner* (origen CaixaBank y Bankia) para garantizar la continuidad del servicio a través de conocimiento de los dos equipos.

A nivel de Grupo, se ha consolidado el modelo corporativo con el objetivo de mejorar el control, la gobernanza y las eficiencias mediante la creación de servicios compartidos, a finales de 2021 se ha empezado a dar servicio a las filiales portuguesas.

En las empresas del grupo se han realizado dos programas formativos para el colectivo de *Business Partners* (Programa *Get Influence* y Programa de *Mentoring* para HRBPs), que han permitido empoderar a los participantes reforzando el rol de este colectivo y ha supuesto un intercambio de experiencias y la adopción de *best practices*.

En *Payments&Consumer* se ha llevado a cabo el Programa *Innovation Playgroung*, un proceso colaborativo de innovación generando soluciones concretas sobre retos clave de futuro (cómo se contribuye a la recuperación económica de nuestro país y la sostenibilidad).

La transición hacia modelos de trabajo más ágiles se enmarca en el proyecto de **transformación *agile*** que persigue la aceleración y la adopción de metodologías ágiles para aumentar la flexibilidad y la eficiencia en la aportación de soluciones, con foco en cliente y rompiendo silos mediante el trabajo colaborativo.

Normas laborales y derechos de la plantilla

En CaixaBank es básico el respeto a las normas laborales, los derechos de la plantilla y de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con las fuerzas sindicales. Es de aplicación el Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo. Asimismo, la plantilla del resto de empresas del Grupo CaixaBank ubicadas en otros países también está cubierta por algún convenio colectivo.

Con carácter general, la mayoría de la plantilla realiza el horario laboral establecido en el convenio colectivo de entidades financieras y de ahorro, y se realizan acuerdos laborales específicos con la Representación Laboral de los Trabajadores (RLT), cuando se dan casuísticas excepcionales. CaixaBank, S.A. forma parte de la Comisión permanente paritaria de interpretación del Convenio, que busca desarrollar las normas laborales que se aplican a todos los empleados del sector.

CaixaBank, S.A., mantiene y promueve una total neutralidad con las diferentes fuerzas sindicales presentes en la Entidad. Los representantes sindicales presentes en los comités de empresa son elegidos cada 4 años en sufragio personal, libre, directo y secreto y son informados de los cambios relevantes que se puedan producir en la Entidad.

El 30 de setiembre de 2020 se firmó el acuerdo de Convenio Colectivo de Cajas 2019-2023 (de 5 años de duración) y se publicó en el BOE el 3 de diciembre, surtiendo efectos a partir del día 4 de diciembre de 2020, que permite aplanar algunas importantes inercias de costes no ligadas a desempeño (como son la revisión salarial, los trienios y el plus convenio) y afrontar en mejor situación un periodo de enorme complejidad. El convenio colectivo también regula específicamente materias como el teletrabajo o la desconexión digital.

Plan de Igualdad

Para garantizar la igualdad de oportunidades, en CaixaBank, S.A. y en otras entidades del Grupo existen diferentes planes de igualdad que comparten el objetivo de fomentar, divulgar y contribuir a la equidad de género, e incorporan las políticas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de su plantilla.

Cabe destacar, que el Plan de Igualdad de CaixaBank S.A., presenta condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo y en el Estatuto de los Trabajadores: los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad, enfermedad o fallecimiento de familiares, traslados de domicilio, etc., las reducciones de jornada por cuidado de hijos de hasta 12 años o hijos con minusvalías y las excedencias por cuidado de personas dependientes, por violencia de género, por mantenimiento de la convivencia.

El Plan de Igualdad de CaixaBank S.A. firmado en 2020 con todos los sindicatos, se va adaptando para recoger las nuevas normativas externas que van surgiendo. A inicios de 2022 se adaptará lo relativo al registro salarial y la auditoria salarial de acuerdo a la Orden Ministerial.

El Plan de Igualdad contiene mejoras sustanciales en:

- Recoger un objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas, adoptando medidas para incrementar su presencia.
- Materia de Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días de forma progresiva hasta 2022, para fomentar la corresponsabilidad en la unidad familiar. Adicionalmente se extiende la flexibilidad a una hora respetando las necesidades organizativas y se permite la reducción de jornada los jueves por la tarde hasta los doce años del hijo. Por último, se permite el disfrute de las vacaciones hasta el 31/01 por motivos de conciliación.
- Disponer de un protocolo para la prevención y eliminación del acoso.
- Disponer de un protocolo de igualdad para las parejas de hecho.



615
EXCEDENCIAS
769 EN 2020

3.059
DE EMPLEADOS ACOGIDOS A PERMISOS RETRIBUIDOS
2.344 EN 2020

2.166
REDUCCIONES DE JORNADA
1.080 EN 2020

CaixaBank lleva años apostando en políticas de desconexión que fomentan la conciliación laboral para los empleados. En los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial, se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas. Centrándonos en lo que se refiere a la desconexión digital CaixaBank dispone de un protocolo cuyos aspectos más destacados son:

INCORPORAR BUENAS PRÁCTICAS PARA MINIMIZAR REUNIONES Y DESPLAZAMIENTOS FOMENTANDO EL USO DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS

NO ENVÍO DE COMUNICACIONES DESDE LAS 19 HORAS HASTA LAS 8 HORAS DEL DÍA SIGUIENTE, NI EN VACACIONES, PERMISOS NI FINES DE SEMANA

NO CONVOCAR REUNIONES QUE FINALICEN MÁS ALLÁ DE LAS 18:30 HORAS

DERECHO A NO RESPONDER COMUNICACIONES UNA VEZ FINALIZADA LA JORNADA LABORAL



En las empresas del Grupo durante 2021 se ha comunicado e implementado la **política de desconexión digital al 100% de las empresas**

A continuación se muestran las principales condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio y en el Estatuto de los trabajadores en materia de permisos de maternidad y paternidad:

>> A NIVEL DE PERMISOS RETRIBUIDOS Y REDUCCIONES DE JORNADA

LEGISLACIÓN	MEJORAS CAIXABANK (EN PROTOCOLO DE CONCILIACIÓN CAIXABANK)
01. **Artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores** Suspensión de 16 semanas tanto para el progenitor madre biológica como para el otro progenitor.	**10 días naturales** de **permiso retribuido adicionales,** y **14 días naturales** con **parto múltiple** o nacimiento de hijo/a con **discapacidad.**
02. **Artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores** Acceso a una reducción de jornada por cuidado de un menor de 12 años, siempre que la mencionada suponga como mínimo 1/8 de la jornada.	Personas que tengan a su cuidado directo a un menor de hasta 12 años podrán solicitar una **reducción de jornada exclusiva de los jueves de invierno por la tarde** (suponiendo ésta, una **reducción inferior a 1/8 de la jornada).** Se permite para el colectivo con **hijos/as con una discapacidad** el disfrute de un **permiso retribuido** los jueves tarde hasta el tercer aniversario del hijo/a, y en el caso de que el hijo/a tenga una discapacidad igual o superior al 65% el permiso retribuido es con **carácter indefinido.**
03. **No se establece ninguna legislación**	**Permiso retribuido de 30 días** por nacimiento de hijo/a con **discapacidad igual o superior al 65%,** pudiéndolo disfrutar dentro de los 24 meses desde el nacimiento.
04. **No se establece ninguna legislación**	Se contemplan dos supuestos sensibles a la hora de dar preferencia en la elección de las vacaciones, para facilitar la conciliación: – Si por sentencia de divorcio o separación, se tiene asignadas unas fechas de vacaciones para el cuidado de los hijos/as menores de 12 años. – El supuesto de hijo/a con discapacidad que acuda a Centros Escolares especializados en los que dichos centros estén cerrados.

>> A NIVEL DE CONDICIONES ECONÓMICAS

LEGISLACIÓN	MEJORAS CAIXABANK
01. **No se establece ninguna legislación**	**Ayuda por hijos del 5% del salario** hasta los 18 o 21 años del hijo.
02. **Convenio colectivo de Cajas y Entidades financieras de ahorro** Ayuda de **3.400 €/año** para personas con discapacidad.	**Ayuda para la formación de hijos de empleados:** – Prestación anual de **5.150€/año** en el caso de discapacidad >= 33% e < 65%, y en el caso de una discapacidad >= 65% será de **6.300€/año.**
03. **No se establece ninguna legislación**	**Ayudas en préstamos y anticipos:** – En el supuesto de nacimiento, adopción, y acogida, acceso a **anticipos de hasta 1 anualidad.** – Disminuciones de jornada por razones de conciliación **no** implican una **disminución de la capacidad crediticia.**



Plan de reestructuración y Acuerdo Laboral

En el contexto de la operación de fusión entre CaixaBank y Bankia, se plantea la necesidad de una reestructuración que resuelva las duplicidades y solapamientos que se producen en los servicios centrales, estructuras intermedias y en la red de oficinas. Con este objetivo, **el pasado 1 de julio se alcanzó un acuerdo con el 92,8% de la representación sindical,** que fue desarrollado el 7 de julio mediante el texto del acuerdo definitivo y el cual contempla: un expediente de despido colectivo (art. 51 Estatuto de los Trabajadores), la modificación de determinadas condiciones de trabajo vigentes en CaixaBank (art. 41 Estatuto de los Trabajadores) con materias vinculadas a la reducción de costes, mejora de la eficiencia, competitividad, sostenibilidad (incluida la previsión social complementaria), flexibilidad y desarrollo del modelo de negocio, y un acuerdo laboral de integración para homogeneizar las condiciones laborales de la plantilla procedente de Bankia.

Respecto a las **principales líneas relacionadas con el expediente de despido colectivo** que establecen un número máximo de 6.452 salidas, cabe destacar que el acuerdo dispone de una serie de herramientas para gestionar el excedente de plantilla:

- Adhesiones voluntarias a la medida de extinción indemnizada.
- Recolocaciones directas e indirectas en filiales del Grupo CaixaBank.
- Movilidad Funcional, mediante:
  - La oferta y publicación de vacantes dónde pueda existir exceso de demanda de adhesión.
  - La oferta y publicación y/o adscripción obligatoria a vacantes inTouch (nuevo cupo de 2.900 personas).
  - Oficinas de diferente horario: Movilidad a oficinas *Store* y *BusinessBank* (nuevo cupo de 925 oficinas).
- Movilidad geográfica de corta distancia (40 km) y de larga distancia (75 km), como mecanismo de flexibilidad para la reorganización de la Entidad y de cobertura de vacantes derivadas de la adscripción voluntaria a la medida de extinción indemnizada.

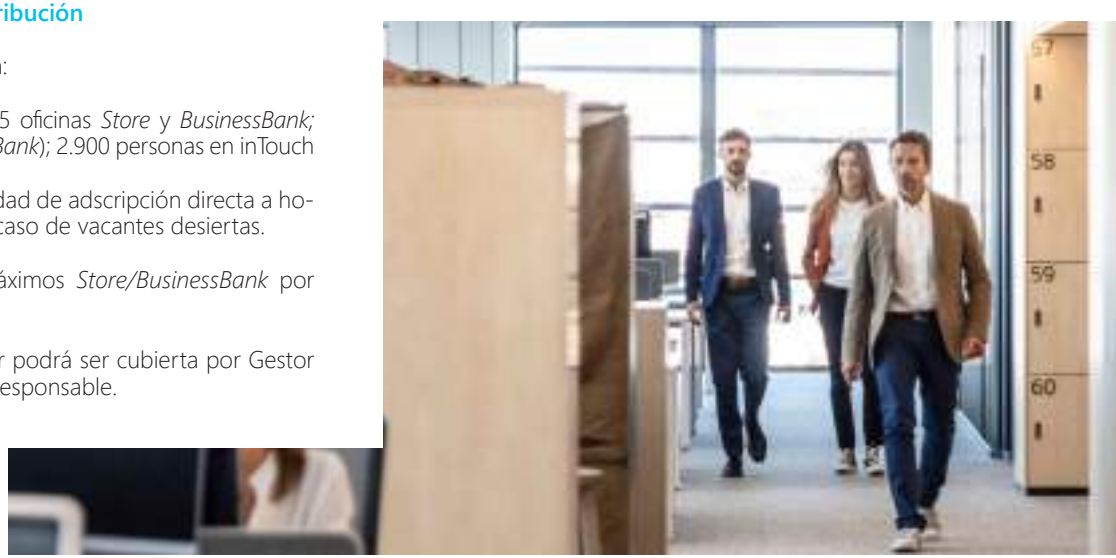
Se han establecido tres colectivos de personas según la edad a fecha de 31 de diciembre de 2021: colectivo de >=54 años, colectivo de 52 y 53 años y colectivo de <52 años o mayores de esa edad y <6 años de antigüedad (a fecha 7 de julio de 2021) y cada uno de estos colectivos dispone de unas condiciones económicas propias, y dónde cabe destacar que las condiciones del colectivo de >=54 años y <63 años promueven el acompañamiento hasta los 63 años (jubilación anticipada) con 57% de la retribución fija hasta los 63 años más una primas de voluntariedad que se suman al pago del Convenio especial de la Seguridad Social hasta los 63 años y el mantenimiento del 100% de las aportaciones de ahorro y de la póliza de asistencia sanitaria colectiva.

El colectivo que se adhiere voluntariamente dispone de un plan de recolocación garantizada sin precedentes en España, con el objetivo de acompañar a las personas hasta su recolocación estable, el cual mejora las exigencias de la legislación vigente para proteger y fomentar la recolocación o el autoempleo.

Por lo que se refiere a las **líneas definidas en la modificación de condiciones de trabajo**, se pueden dividir en dos bloques:

i. Asociadas al modelo de distribución

- *Store/BusinessBank* e inTouch:
  - Ampliación de cupos: 925 oficinas *Store* y *BusinessBank;* (825 *Stores* y 110 *BusinessBank*); 2.900 personas en inTouch
  - Hasta 31.12.2023: posibilidad de adscripción directa a horario laboral singular, en caso de vacantes desiertas.
  - Eliminación de topes máximos *Store/BusinessBank* por provincia.
  - La función de subdirector podrá ser cubierta por Gestor de Clientes II - segundo responsable.
- Gestores de Clientes:
  - Cupo mínimo: ampliación desde los 5.600 a los 7.700 de los que 4.600 serán Gestores de Clientes II.
  - Creación del Gestor de Clientes Adjunto para cubrir las bajas de larga duración.
  - Mejora en la carrera profesional del Gestores de Clientes I.
- Sistema de clasificación de oficinas y cupos de ámbito rural (que permitan garantizar la inclusión financiera de los clientes en dichas zonas).
- Cobertura de bajas y ausencias:
  - Suspensión de la obligación de cubrir las bajas a través de ETTs, hasta el 30 de junio de 2023, al haberse reducido el número inicial de afectados por las medidas extintivas y, por tanto, se ha originado un sobredimensionamiento de la plantilla.



>> DETALLE DE LAS SALIDAS A 1 DE NOVIEMBRE DE 2021 COMO CONSECUENCIA DEL EXPEDIENTE DE DESPIDO COLECTIVO (CAIXABANK, S.A.)

A fecha de 1 de enero de 2022 ya han salido 3.922 personas con el Plan de Reestructuración (1.201 a 1 de noviembre de 2021 y 2.721 a 1 de enero de 2022), lo que supone alrededor del 60% de las salidas previstas. El resto de salidas se prevén completar de forma mayoritaria en el segundo trimestre de 2022.

De las 1.201 salidas de 1 de noviembre de 2021, 1.130 son de plantilla activa y 71 son de personal en excedencia y otras situaciones.

Número de salidas por clasificación profesional y género

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos	71	36	107
Mandos intermedios	72	25	97
Resto de empleados	520	477	997
Total	**663**	**538**	**1.201**

Número de salidas por edad y género

	Hombres	Mujeres	Total
<30	1	2	3
30-39	14	31	45
40-49	58	100	158
50-59	553	389	942
>59	37	16	53
Total	**663**	**538**	**1.201**





ii. Asociadas al modelo de previsión social complementaria

- Revisión de las prestaciones causadas del personal pasivo, a partir del 01.01.2022, la revisión será de un 0,35% fijo anual para el caso de las prestaciones en forma de rentas vitalicias.

- Sistema de riesgos de prestación definida, se ha transformado de un modelo basado en rentas vitalicias a uno de capitales, establecido como un número de anualidades de salario pensionable por contingencia. Este modelo conlleva además ventajas para el empleado (equidad interna, libre designación de beneficiarios, flexibilidad de la forma y el momento de cobro, simplificación del modelo y transparencia, así como armonización del sistema), y está entre la práctica competitiva y muy competitiva del Ibex35. Para el colectivo de nueva entrada, las anualidades de salario pensionable quedan fijadas en: 2-2-3-4 para las coberturas de fallecimiento, incapacidad permanente total, incapacidad permanente absoluta y gran invalidez, respectivamente, con el máximo de 100.000 euros de anualidad de salario pensionable.

- Aportaciones de jubilación: dónde el colectivo origen CaixaBank presenta un incremento de las aportaciones en un 2% y dónde el colectivo origen Bankia dispone de una adecuación de las aportaciones de jubilación al mínimo del 7,5% sobre el salario pensionable, en el plazo de 60 meses. Para el colectivo de nueva entrada las aportaciones serán del 6% a partir del mes 25, considerando una carencia de 12 meses y, a partir del mes 85 las aportaciones serán del 7,5%.

Otros compromisos acordados entre las partes:

- La Entidad se compromete a implementar dentro del Programa de Retribución Flexible Compensa+ la realización de cursos de formación, y en función del análisis de oportunidad y de las ofertas existentes, durante el 2022 se procurará la incorporación del renting de vehículos.

- Con efectos a 1 de septiembre 2021 se reconoce un permiso para acompañar a la asistencia médica a hijos menores de edad a cargo en un máximo de diez horas anuales de carácter recuperable y se dispondrá de un día de permiso adicional, cuando la persona trabajadora deba realizar exámenes de formación normativa en horario coincidente con un domingo o festivo o un sábado.

- Las partes se comprometen a iniciar la negociación en el último trimestre de 2021 para acordar un Protocolo de Traslados y permutas que deberá estar cerrado en un plazo no superior a 6 meses.

Se ha creado una **Comisión Paritaria de Seguimiento**, integrada por una representación de la Dirección de la Entidad y por una representación de cada una de las organizaciones sindicales firmantes para interpretar el acuerdo y desarrollarlo en los aspectos que correspondan, así como resolver las situaciones de conflicto que pudieran producirse, y evaluar las posibles medidas alternativas de flexibilidad interna que puedan ser aplicadas para dar solución total al excedente no cubierto con el conjunto de medidas ofertadas.

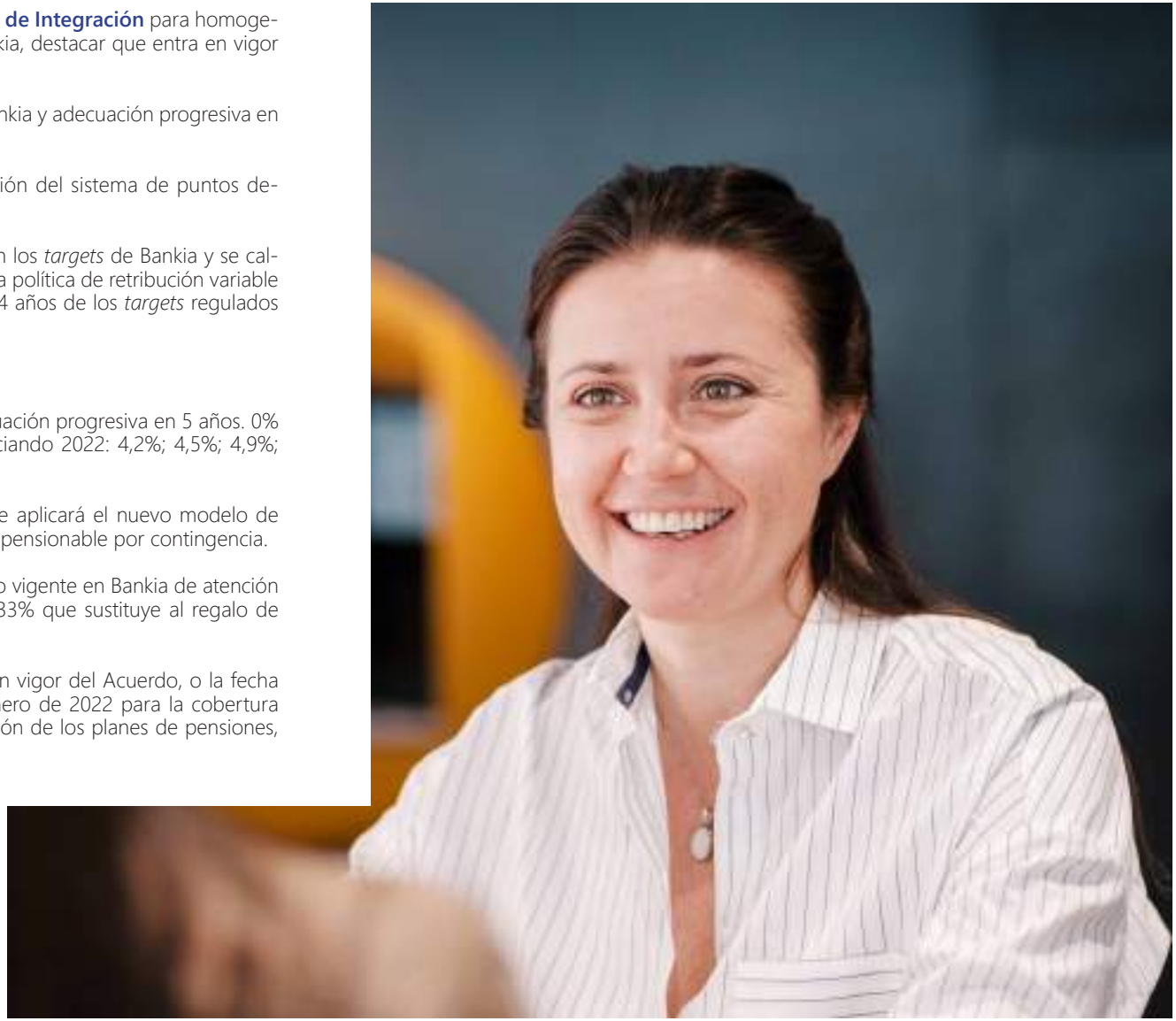
En las Comisiones de Seguimiento realizadas durante 2021 se ha realizado un seguimiento de las adhesiones efectivas, así como de las bajas que se han ido produciendo por renuncias u otros motivos, para poder disponer de una foto en todo momento de las provincias o áreas de Servicios Centrales con déficit de adhesión.

Con el objetivo de maximizar las salidas voluntarias del personal que se ha adherido, en las distintas Comisiones de Seguimiento se han tratado y comentado diversos aspectos como: la redistribución de las vacantes inTouch, los procesos de recolocación directa e indirecta a filiales no cubiertos que han permitido mayores salidas (por encima de las 6.452 inicialmente previstas), la gestión del excedente en Servicios Centrales (movilidad funcional dentro de Servicios Centrales y movilidad a la Red), los traslados voluntarios.

Así mismo una vez resueltas y aplicadas todas las medidas anteriormente indicadas, se ha acordado abrir el portal de adhesión voluntaria del 10 al 17 de diciembre únicamente en 10 provincias en las que sigue habiendo excedente, dando por resuelto el mismo en el resto de las provincias. Si bien, en estas últimas podrán seguirse atendiendo adhesiones derivadas de anulaciones, traslados, coberturas de plazas de otras provincias u otra medida adicional que permita atender solicitudes adicionales en aquellas provincias con más solicitudes que excedentes.

Por último, respecto a las **líneas principales del Acuerdo Laboral de Integración** para homogeneizar las condiciones laborales de la plantilla procedente de Bankia, destacar que entra en vigor el 1 de septiembre de 2021 y que contiene:

- Garantía de retribución fija bruta que venían percibiendo en Bankia y adecuación progresiva en 5 años a la retribución de CaixaBank.
- Sistema de Promoción Desarrollo Profesional (PDP): liquidación del sistema de puntos devengados en 2021.
- Sistema de Retribución Variable: durante el 2021, se mantienen los *targets* de Bankia y se calculan según criterios CaixaBank y a partir de 2022, se aplicará la política de retribución variable de CaixaBank y se garantiza un porcentaje regresivo durante 4 años de los *targets* regulados en Bankia considerando los incentivos que pueda percibir.
- Sistema de Previsión social:
  - Aportaciones de jubilación: homologación mediante adecuación progresiva en 5 años. 0% hasta 01/04/22 y senda desde 1 de abril de cada año iniciando 2022: 4,2%; 4,5%; 4,9%; 5,75%; 7,5% de salario pensionable.
  - Coberturas de riesgo: A partir del 1 de enero de 2022, se aplicará el nuevo modelo de cobertura de riesgos en base a anualidades fijas de salario pensionable por contingencia.
- Plan Familia: Se incorpora a CaixaBank el Plan Familia (beneficio vigente en Bankia de atención a empleados con hijos con discapacidad igual o superior al 33% que sustituye al regalo de Reyes en CaixaBank).
- Resto de beneficios sociales: de aplicación desde la entrada en vigor del Acuerdo, o la fecha de integración tecnológica, para los beneficios financieros, enero de 2022 para la cobertura sanitaria y el nuevo modelo de riesgos o la fecha de integración de los planes de pensiones, prevista durante el primer trimestre de 2022.



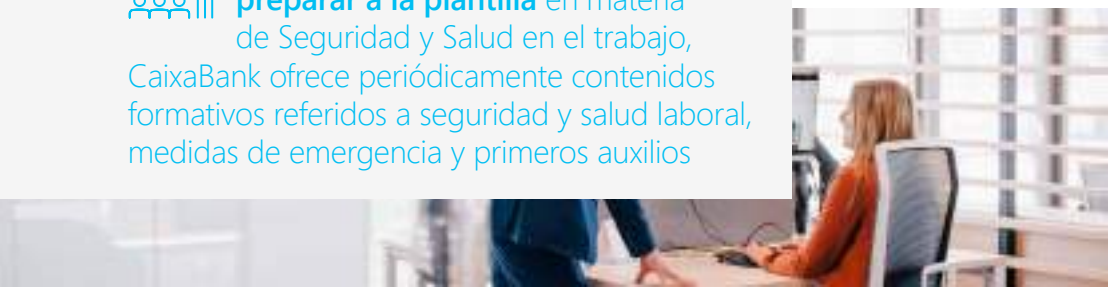
Fomento del Bienestar en un entorno saludable y sostenible

La Dirección se encuentra altamente sensibilizada en potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo, mostrando su compromiso en:

- Fomentar una cultura preventiva en todos los niveles de la organización.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, así como de los compromisos voluntarios que se suscriban.
- Considerar los aspectos preventivos en origen.
- Implantar medidas de mejora continua.
- Formar y sensibilizar a la plantilla.
- Adaptar y mantener un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales según requisitos vigentes en cada momento.

Con la publicación de la nueva norma internacional ISO 45001, sucesora de la OSHAS 18001, la Entidad adaptará en el 2022 su actual sistema de gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo; reafirmando así su apuesta por el compromiso y mejora en el desempeño de este campo, y sin limitarse al mero cumplimiento de la norma legal. Este nuevo contexto, conlleva una revisión del modelo actual, evolucionando hacia el concepto de Organización Saludable, no solo para que las personas de la Entidad perciban de manera positiva las condiciones laborales y se genere un clima laboral seguro y saludable, sino también para que las otras partes interesadas en la sociedad (usuarios, clientes, accionistas, proveedores, familias) puedan compartir y participar de estos beneficios, y la organización logre así una nueva estrategia de liderazgo centrada en el bienestar y la sostenibilidad.

Con el objetivo de **concienciar y preparar a la plantilla** en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, CaixaBank ofrece periódicamente contenidos formativos referidos a seguridad y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios



CaixaBank, S.A. dispone de comités específicos para garantizar la seguridad y la salud de la plantilla:

- **Comité Único de Seguridad y Salud Laboral.** Establece los objetivos antes mencionados y hace seguimiento de las actividades preventivas, poniendo especial énfasis no solo en las auditorías reglamentarias, sino también en otras de carácter voluntario.
- **Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.** Define las políticas en materia de prevención en este ámbito, con el objetivo de mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de las acciones formativas pertinentes.

Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo en sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.

>> ENTORNO LABORAL EN CIFRAS

	2020		2021	
Accidentabilidad en el trabajo				
	No graves	Graves	No graves	Graves
Nº total accidentes	280	5	415	3
del que Mujeres	180	3	286	2
del que Hombres	100	2	129	1[1]
Índice de frecuencia de accidentes	1,04		0,90	
del que Mujeres	1,48		1,07	
del que Hombres	0,52		0,70	
Índice de gravedad	0,09		0,10	
del que Mujeres	0,09		0,11	
del que Hombres	0,09		0,09	
Absentismo				
Horas de absentismo gestionable	1.952.639		2.735.533	
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	3,4%		3,5%	

[1] Accidente de trabajo mortal.

>> EMPRESA SALUDABLE

El **proyecto de empresa saludable** reafirma su compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla, ya que:

- Tiene efectos en la productividad y competitividad de la Entidad y por tanto en su sostenibilidad.
- Se consigue una plantilla más sana, motivada, satisfecha y con un mayor orgullo de pertenencia y compromiso.
- Se mejora la imagen corporativa y se favorece la captación y retención de talento.
- Mejora el clima sociolaboral y reduce el absentismo.

Y se estructura en tres ejes:

i. Seguridad. Entornos de trabajo seguros y emocionalmente saludables

La Entidad se propone alcanzar la excelencia en la cultura preventiva y entornos de trabajo seguros, para ello se ha iniciado un análisis de los requisitos hacia la certificación ISO 45001, certificación de carácter voluntario y que presenta una exigencia superior a la legal. Esta nueva norma pone especial énfasis en el análisis y gestión de todos los riesgos y oportunidades en materia de seguridad y salud en el trabajo e introduce un concepto clave para la motivación y compromiso de los profesionales: el bienestar laboral.

En materia psicosocial se ha realizado un programa de intervención que evalúa los factores psicosociales y define planes de acción para conseguir una optimización de los factores influyentes. Se ha planificado su revisión para el 2022.

ii. Salud. Promoción de estilos de vida saludable, equilibrando la vida laboral y la salud como elemento clave

El **programa Somos Saludables,** muestra el compromiso de fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles, la mejora de la calidad de vida de nuestros profesionales, y el objetivo de alcanzar la madurez como organización saludable y referente en el sector. A través de las actividades y campañas de su plataforma virtual, se genera concienciación y se ofrece beneficios para una salud global y el bienestar de los empleados/as y sus familias.

Durante el primer trimestre del 2021 se realizó el lanzamiento definitivo de la plataforma virtual *Somos Saludables* para toda la plantilla de CaixaBank.

Con los resultados de las encuestas de opinión (pulso), se han adaptado los contenidos y talleres según necesidades e intereses. Además, se ha creado un canal específico *Somos Saludables* en PeopleNow para compartir contenidos y llegar así de forma más directa a los profesionales de la Entidad, contribuyendo a la mejora de su experiencia.

La plataforma se inició con 3 pilares fundamentales: **Muévete, Quiérete, Cuídate.**

Desde el pilar de Actividad Física (Muévete) se accede a ejercicios y rutinas para poder realizarlas en casa y en cualquier momento.

En la parte de Nutrición e Hidratación (Quiérete) están disponibles recetas saludables y sencillas de realizar.

Desde el Área de Bienestar Personal (Cuídate) se facilitan técnicas de meditación y pautas para mejorar la concentración y relajación.

Y posteriormente se ha incorporado un nuevo pilar **Vuélcate** con actividades relacionadas con la sostenibilidad, medio ambiente y solidaridad.

Como novedades destacables en 2021 tenemos:

- Gimnasio virtual (clases grupales dirigidas por *streaming*), con un calendario específico que se renueva mensualmente.
- Espacio para compartir (canal preguntas y respuestas), con el objetivo de poder dar respuesta a las consultas de la plantilla y compartir de forma confidencial, las preguntas sobre diferentes temáticas y que los expertos en salud responden a través de un vídeo.
- Potenciación de la comunicación con un canal específico en PeopleNow con publicaciones de artículos y vídeos con contenidos realizados por los distintos especialistas de cada pilar (nutricionista, entrenador personal y psicóloga general sanitaria).
- Se han acondicionado nuevos espacios físicos: sala de lactancia y servicio de consultas de fisioterapia.
- Se han promocionado los servicios de asesoramiento médico ubicados en Barcelona y Madrid.

El programa Somos Saludables se complementa con la plataforma "Adeslas Salud y Bienestar".

iii. Bienestar. Forjar una cultura de la flexibilidad con entornos que promueven el bienestar de la plantilla con beneficios que faciliten su día a día

La Escuela de Rendimiento Sostenible en Virtaula incorpora contenidos que contribuyen a mejorar el bienestar personal de la plantilla con formación en salud y nutrición, *mindfulness*, medio ambiente, pensamiento positivo entre otros.

Con la ampliación de medidas para la promoción de nuevos entornos y formas de trabajo (trabajo en remoto, espacios colaborativos, *agile*) y estudiando fórmulas para mejorar la transición de la plantilla hacia un envejecimiento activo y saludable (mejorar la motivación de la plantilla de mayor edad, consejos de salud, *mentoring* inverso) será posible conseguir el objetivo de tener una plantilla emocionalmente más sana. Todo esto, debe permitir alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible definidos en el reto 3 de Salud y Bienestar de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

3

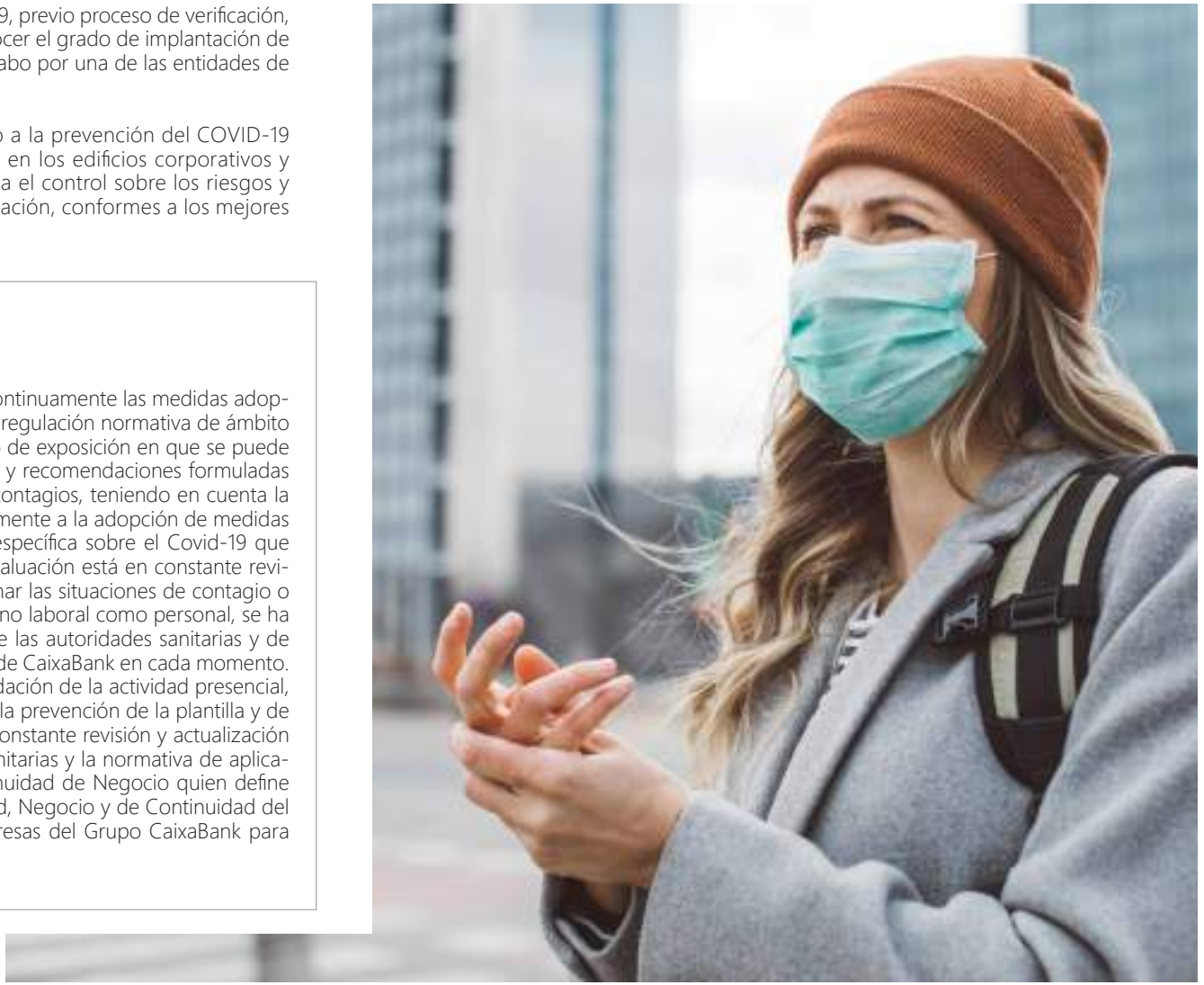
Covid-19

En 2021 se ha renovado la certificación Protocolo Seguro COVID-19, previo proceso de verificación, llevado a cabo por consultores externos especializados, para conocer el grado de implantación de medidas y su posterior evaluación. Este proceso se ha llevado a cabo por una de las entidades de inspección técnica, certificación y control de mayor relevancia.

Esta certificación proporciona confianza respecto a la prevención del COVID-19 en los centros, contribuye en la reincorporación en los edificios corporativos y vuelta a la actividad de forma segura, y evidencia el control sobre los riesgos y la revisión permanente de los protocolos de actuación, conformes a los mejores estándares y medidas de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y SALUD

La evolución de la crisis sanitaria obliga a adaptarse y concretar continuamente las medidas adoptadas para la cambiante situación epidemiológica y diversidad de regulación normativa de ámbito autonómico y local. Corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición en que se puede encontrar su plantilla en las tareas que realiza y seguir las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias con el objetivo principal de evitar contagios, teniendo en cuenta la consideración de la actividad de CaixaBank como esencial. Previamente a la adopción de medidas preventivas, la Entidad ha realizado una evaluación de riesgos específica sobre el Covid-19 que concluye que existe una baja probabilidad de exposición. Esta evaluación está en constante revisión. El protocolo elaborado inicialmente para identificar y gestionar las situaciones de contagio o contacto con casos positivos que pueden darse, tanto en el entorno laboral como personal, se ha ido actualizando permanentemente en función de los criterios de las autoridades sanitarias y de las medidas preventivas estipuladas por el servicio de prevención de CaixaBank en cada momento. Igualmente se ha ido actualizando en 2021 el protocolo de reanudación de la actividad presencial, que contempla la totalidad de las medidas establecidas en aras a la prevención de la plantilla y de los centros de trabajo frente al Covid-19. Este protocolo está en constante revisión y actualización en función del contexto epidemiológico, las recomendaciones sanitarias y la normativa de aplicación. Por último, mencionar al Comité de Seguimiento de Continuidad de Negocio quien define las diferentes políticas tanto de prevención de la seguridad y salud, Negocio y de Continuidad del Negocio y donde están también representadas el resto de empresas del Grupo CaixaBank para asegurar la alineación y homogeneización de políticas.



MEDIDAS ORGANIZATIVAS

Adoptadas de manera gradual para minimizar el contacto de la plantilla con terceras personas, procurando que se mantenga en todo momento la distancia de seguridad:

- Se realiza coordinación de actividades empresariales (CAE) referida a la prevención del Covid-19, tanto con proveedores como en caso de edificios corporativos arrendados o compartidos con otras compañías.
- Respecto a viajes, el criterio se adapta en función de la situación de la pandemia en cada ámbito y teniendo en cuenta las restricciones establecidas por las autoridades competentes.
- En eventos y actos se han ido adaptando sus celebraciones de acuerdo con la situación de la pandemia y las restricciones establecidas por las autoridades competentes en cada momento. En estos casos se ha establecido una sistemática de gestión que comportaba la validación del Comité de Continuidad.
- Potenciación del uso preferente de videoconferencias y otras herramientas colaborativas para evitar desplazamientos y reuniones presenciales. En caso de que sea necesario realizar reuniones presenciales, si se celebran en espacios cerrados, como una sala reuniones o *Team Room*, se establecen limitaciones del aforo máximo en cada momento, haciendo partícipe al convocante de la correcta aplicación de las medidas de prevención.
- Trabajo en remoto en Servicios Corporativos y Territoriales en porcentajes de presencia distintos, en función de la situación epidemiológica y normativa de cada comunidad autónoma.
- En Edificios Corporativos y centros InTouch, la entrada/salida se efectúa de manera gradual y se limitan los puntos de entrada/salida al edificio, en función del dimensionamiento, ocupación y flujos de entrada. En particular, en las oficinas *Store* y *All in One* se han establecido medidas encaminadas a una mayor organización y planificación de las visitas y tareas para una asignación de espacios de trabajo y evitar así rotaciones y el compartir despachos.
- La limitación de aforo de clientes en las oficinas se ha ido ajustando en función de las directrices de las autoridades sanitarias y administraciones tendentes a mantener el distanciamiento social.
- Atención preferentemente mediante cita previa al colectivo de clientes mayores de 65 años.
- Todos los puestos de atención al público disponen de mamparas de protección en las mesas.
- Distanciamiento interpersonal entre los puestos de trabajo. En caso de que no sea posible garantizar dicho distanciamiento, se instalará una mampara de protección.
- Implantación de un sistema de mesas limpias, al finalizar la jornada se debe dejar la mesa vacía. Una vez un empleado ha ocupado un puesto, no se permite cambio de ubicación.
- Se evita compartir herramientas y equipos de trabajo, así como la movilidad entre oficinas.
- En caso de que las autoridades sanitarias establezcan restricciones a la restauración o a la movilidad, se facilita flexibilidad horaria de entrada y salida y en algunos casos se facilita el trabajo en remoto.
- Para asegurar la continuidad de negocio, y así el cliente pueda mantener el servicio con la oficina, en caso de detectarse un positivo se aplica el protocolo de gestión y manejo de casos específico, se realiza la desinfección pertinente y en los casos en que es viable, se sustituye el equipo de la oficina temporalmente.





MEDIDAS HIGIÉNICAS

Dirigidas tanto al aseo personal como a la limpieza del ambiente y espacios:

- CaixaBank dispone en la entrada de todos los edificios, un contenedor para el desecho de residuos, así mismo se ha dotado de gel hidroalcohólico en varios puntos de los centros de trabajo.
- Se ha intensificado la limpieza en aquellas superficies de contacto frecuentes utilizando productos de limpieza que siguen el criterio de idoneidad indicado por las autoridades sanitarias, y aplicando un protocolo de actuación para minimizar el riesgo del aplicador.
- Adicionalmente al servicio ordinario de limpieza del centro, se dispone de un kit de limpieza desinfectante para superficies, para uso de los empleados que lo deseen.
- Cuando se informa de un caso de Covid-19 en uno de los centros de trabajo, se procede a su desinfección y limpieza (según protocolo específico). El Servicio de Prevención Mancomunado valora la idoneidad de las acciones efectuadas y realiza un informe de reanudación de la actividad.
- En relación con el uso de equipos de protección individual la Entidad sigue las directrices de las autoridades competentes, de acuerdo a los resultados de la evaluación de riesgos (baja probabilidad de exposición).

Siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias, se utiliza:

- Guantes: recomendable durante la gestión de efectivo en caja y reposición de cajeros. El resto del tiempo debe priorizarse la limpieza y la desinfección de las manos. Para los casos en que la operativa del cliente requiera firma digital, se dispone en las oficinas de guantes de plástico de un solo uso para que los clientes no tengan contacto físico con la plantilla ni con el lápiz óptico.
- Mascarillas: En la red de oficinas se debe utilizar mascarilla tipo quirúrgica o higiénica en todo momento. En caso de asistencia a clientes en los cajeros automáticos se utiliza mascarilla FFP2 o similar. En edificios corporativos y centros InTouch se facilita de forma recurrente a la plantilla con mascarillas de tipo quirúrgica o higiénica para que sean utilizadas en todos los lugares de trabajo.

Se realizan campañas específicas, atendiendo a las recomendaciones de las autoridades sanitarias, con el objetivo de favorecer las condiciones ambientales del interior de los centros de trabajo. Siempre que es posible se minimiza la recirculación, se aumenta la renovación de aire y se incrementa la frecuencia de limpieza y/o sustitución de, difusores y filtros de los sistemas de climatización. Adicionalmente, se realizan controles periódicos de la calidad de aire interior de los centros

MEDIDAS INFORMATIVAS

Dirigidas a los empleados sobre los riesgos a los que están expuestos por realizar sus tareas habituales en la situación de excepcionalidad, así como de las medidas preventivas específicas que deben aplicarse:

- Se ha elaborado material informativo disponible en la intranet corporativa que incluye, entre otras, los protocolos de gestión, las recomendaciones sobre limpieza de manos, cuestionario de autoevaluación del entorno de trabajo en remoto, recomendaciones ergonómicas para trabajar de forma saludable y para la prevención psicosocial y emocional.
- Se pone a disposición un curso de carácter obligatorio para toda la plantilla sobre las medidas preventivas a adoptar frente al Covid-19, en la plataforma de aprendizaje online Virtaula.
- Se traslada información a los clientes con carteles informativos en la entrada de las oficinas indicando las medidas que deben asumir, y se les recuerda el uso preferente de los canales electrónicos habilitados para evitar los desplazamientos innecesarios a las oficinas.
- Se han mantenido reuniones con cierta recurrencia con la representación legal de los trabajadores, para la consulta y participación de todos los planteamientos, protocolos y actuaciones en esta materia.



MEDIDAS DE CONTROL DE CONTAGIOS

- Recomendación a la plantilla de efectuar un control diario de la temperatura y, en caso de tener más de 37,5 grados, no acudir al centro de trabajo.
- En caso de presentar alguna sintomatología compatible con Covid el empleado deberá permanecer en su domicilio y contactar con los servicios de salud pública, así como con su Mánager y RRHH para tener el control de los posibles contactos.
- A través de Vigilancia de la Salud se realizan test a los empleados que presentan cualquier sintomatología compatible con Covid-19 así como a sus contactos estrechos. En el caso de centros de mayor dimensionamiento, se ha ampliado el perímetro para el test a todos los empleados presentes en el centro aunque no sean contacto estrecho.
- En caso de brote en un centro de trabajo (3 casos positivos o más) se aplica un procedimiento que comporta el análisis de las causas, contención de la transmisión epidemiológico (aislamiento preventivo y programación test) y revisión de las medidas de prevención en el centro.
- Realización de test de detección a los empleados que hayan estado en contacto con un positivo también fuera del ámbito laboral.
- Con motivo de la reincorporación de la plantilla tras un periodo de ausencia por vacaciones o festividad, se podrá realizar un test en los Edificios Corporativos y centros InTouch o, en su defecto, se cumplimentará con una autodeclaración conforme comprenden las medias preventivas de acuerdo con las pautas de actuación establecidas y conforme no tienen síntomas compatibles con el Covid-19 y no han tenido contacto con personas que hayan sido diagnosticadas, así como el compromiso de comunicar a Recursos Humanos cualquier cambio que se produzca. En caso del resto centros de la Red (oficinas) anualmente se realiza una planificación de test con un alcance de todos los centros. En paralelo se realizan campañas de testeo específicas en territorios que presentan una elevada tasa de transmisión comunitaria. La tipología del test utilizada varía en función de las necesidades concretas, pudiendo ser PCR, antígenos, serológico y test de antígenos con toma de la muestra de saliva.

Adicionalmente se dispone de la aplicación "CaixaBank Salud" en el *smartphone* corporativo para la gestión interna del Covid-19. Con esta aplicación se pueden realizar un chequeo de los síntomas compatibles frente al Covid-19, recibir notificaciones adaptadas, reportar el resultado de los tests realizados, así como el estado de vacunación para seguimiento y control por parte de Vigilancia de la Salud.

MEDIDAS DE SEGUIMIENTO, ASESORAMIENTO O AYUDA A LOS EMPLEADOS

Dentro de la plantilla de CaixaBank existen empleados con patologías previas que les hacen especialmente sensibles frente al Covid-19. La gestión de este colectivo se coordinará a través del Servicio de Vigilancia de la Salud, quien según criterio médico atenderá a lo que dictaminen las autoridades competentes en cada momento. También desde el Servicio de Vigilancia de la Salud se efectúa un seguimiento médico de las personas pertenecientes a los siguientes colectivos:

- Personas que han tenido contacto estrecho con casos confirmados.
- Personas que son casos confirmados de infección.

Este seguimiento permite controlar la evolución del empleado, asesorarle y facilitar recomendaciones médicas al respecto. Se proporciona atención médica, psicológica y salud emocional a toda la plantilla mediante un servicio de asesoramiento médico y psicológico telefónico, gratuito, ilimitado y anónimo para acompañar y ayudar a resolver dudas o inquietudes que puedan surgir.

TRABAJO EN REMOTO Y DESARROLLO DE LA REANUDACIÓN DEL TRABAJO PRESENCIAL

CaixaBank ha fomentado el trabajo en remoto de la plantilla en los Servicios Corporativos y Territoriales desde el inicio del estado de alarma, con especial incidencia durante el periodo de confinamiento, con la finalidad de salvaguardar la salud de los empleados y garantizar la continuidad del negocio en las mejores condiciones posibles, a excepción de la plantilla crítica o equipos que no podían realizar su trabajo por cuestiones técnicas.

La desescalada a la actividad presencial en los Servicios Corporativos y Territoriales se realizó tras la implementación de las medias de prevención recogidas en el protocolo específico a tal efecto, realizando los ajustes necesarios en cada momento en función de la evolución de la pandemia y las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Dado que desde el inicio de la Pandemia el sector financiero fue considerado Servicio esencial y que por lo tanto debíamos mantener la red de oficinas abierta, se estableció un plan de turnos mediante el cual parte de la plantilla realizaba en remoto. Adicionalmente, organizativamente se cerraron algunas oficinas y para paliar el impacto en la red, se crearon HUB´s de soporte a distancia de las oficinas. A medida que la evolución de la pandemia mejoró, se fue adaptando hasta alcanzar el porcentaje posible en fusión de la distancia física de seguridad y medidas de prevención.

En la actualidad, se efectúa una revisión continua de los protocolos de gestión y prevención realizando los ajustes necesarios según restricciones y recomendaciones de las autoridades competentes.

CONCILIACIÓN Y FLEXIBILIDAD

Los momentos vitales son valorados como una experiencia diferencial por parte de los empleados de CaixaBank, y en concreto se destaca la adecuación a las situaciones personales y el soporte y apoyo institucional en los momentos que se necesitan. Esta percepción viene motivada por el gran número de medidas que la Entidad pone a disposición de toda la plantilla y que están diseñadas para facilitar la conciliación de la vida profesional y personal.

Desde el inicio de la pandemia en 2020, ante la situación provocada por esta y por la consideración de servicio indispensable para la población, se han puesto en marcha medidas de conciliación adicionales a las ya existentes, condicionadas a las posibilidades organizativas del centro de trabajo en el que se está adscrito y para aquellos empleados que ya no pudieran hacer uso de sus vacaciones anuales devengadas al haberlas agotado.

- **Permiso retribuido recuperable.** Se puede solicitar, escrita y motivadamente, un permiso retribuido recuperable, por días completos, y limitado a 100 horas.
- **Mejora de la excedencia legalmente prevista por cuidado de menor.** Excepcionalmente se amplía la edad del menor que permite acceder a esta excedencia hasta los 14 años. Cuando el menor cumpla 14 años, si persiste la necesidad de conciliación, se debe recurrir a las otras medidas vigentes en cada momento.
- **Permiso no retribuido.** Para necesidades extraordinarias vinculadas con el Covid-19, se puede solicitar este permiso no retribuido y sujeto a concesión, de hasta 3 meses de duración.
- **Vacaciones.** Para ayudar a conciliar la vida personal con la profesional, el disfrute de las vacaciones de estos dos últimos años no queda limitada a los tres periodos establecidos por normativa interna.



Canales de comunicación para fomentar la participación y la colaboración

La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

- Difundir y acompañar los retos del Plan Estratégico y las prioridades de negocio.
- Transmitir los valores de la Entidad como elemento diferencial.
- Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales.
- Potenciar la cultura corporativa y el orgullo de pertenencia.

PeopleNow, la nueva intranet social interna, con un despliegue total en la Entidad (Direcciones Territoriales y Servicios Centrales), es una herramienta que supone una palanca de Transformación Digital y Cultural que potencia la participación de los empleados, permite mejorar su experiencia y evolucionar hacia una comunicación participativa, moderna, visual y multiplataforma (*mobile-first*).

PeopleNow agrupa contenidos de negocio, corporativos y sociales en un espacio inteligente y moderno en el que cada profesional tiene un perfil donde desarrollar su marca personal y participa en comunidades según su área de influencia, además de suscribirse a canales informativos según sus intereses. Por tanto, PeopleNow presenta las siguientes ventajas:

- Es un canal bidireccional que incentiva la participación.
- Los profesionales reciben, en un único espacio, la información segmentada, en función de su rol en la Entidad y de sus intereses.
- Posibilidad de comentar y compartir noticias, interactuar en las comunidades, reconocer a los compañeros, etc.
- Agilidad en la producción de noticias y se potencia la creación de contenidos propios.
- Se refuerza la visibilidad interna de la Alta Dirección con su participación en los perfiles y en las comunidades.
- Se generan espacios autónomos de comunicación para los equipos dentro de cada uno de los ámbitos, segmentos y Direcciones Territoriales.
- Se favorece la transmisión de retos estratégicos de la Entidad en cada momento y mejora el posicionamiento interno de la Alta Dirección.
- Se pone en valor el reconocimiento, las buenas prácticas y los comportamientos positivos.

En 2021 se ha puesto el foco en la comunicación asociada a la integración con Bankia, que se inició con el anuncio de la fusión legal y desde entonces se ha ido adaptando a la realidad de los públicos internos en ambas entidades, en los distintos momentos del proceso y en sus diferentes facetas: institucional, comercial, operativa y de recursos humanos.

Los objetivos del Plan de comunicación de la integración con Bankia han sido:

- Facilitar que las personas comprendan las claves de la integración, las valoren positivamente y colaboren en su implantación.
- Mantener la atención de todos los profesionales en el negocio, gestionando las incertidumbres y evitando distracciones.
- Reforzar la visibilidad del equipo directivo como referente de la consolidación cultural y de la excelencia en la gestión.

Al mismo tiempo se ha mantenido el Portal Coronavirus para facilitar el acceso a los protocolos y medidas vigentes en cada momento.

En 2021, se ha implantado la plataforma PeopleNow en un total de 7 empresas del Grupo CaixaBank, además de crearse un servicio centralizado para la comunicación corporativa en coordinación con Comunicación Interna CaixaBank.

Durante 2021 se han publicado 5.280 noticias en los canales corporativos, territoriales y de segmento de PeopleNow, sumando un total de 6.350.355 accesos en todo el año



Lograr una **rentabilidad atractiva,** manteniendo la **solidez financiera**

Evolución de los **resultados**

A continuación se presenta la evolución de los resultados para los últimos tres ejercicios. El resultado de 2021 está impactado por la formalización, en el primer trimestre de 2021, del proceso de fusión entre CaixaBank y Bankia, que afecta a la evolución de los diferentes epígrafes y genera impactos extraordinarios.

(En millones de euros)	2021	Extraord. Fusión[1]	2021 sin extraord.	2020	Var.%	2019	Var.%
Margen de intereses	**5.975**		**5.975**	**4.900**	**21,9**	**4.951**	**(1,0)**
Ingresos por dividendos	192		192	147	30,1	163	(9,4)
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	425		425	307	38,5	425	(27,9)
Comisiones netas	3.705		3.705	2.576	43,8	2.598	(0,9)
Resultado de operaciones financieras	220		220	238	(7,6)	298	(20,1)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	651		651	598	8,9	556	7,5
Otros ingresos y gastos de explotación	(893)		(893)	(356)		(386)	(7,8)
Margen bruto	**10.274**		**10.274**	**8.409**	**22,2**	**8.605**	**(2,3)**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)		(5.930)	(4.579)	29,5	(4.771)	(4,0)
Gastos extraordinarios	(2.119)	(2.118)	(1)			(979)	
Margen de explotación	**2.225**	**(2.118)**	**4.343**	**3.830**	**13,4**	**2.855**	**34,2**
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	**4.344**		**4.344**	**3.830**	**13,4**	**3.834**	**(0,1)**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(838)		(838)	(1.915)	(56,3)	(376)	
Otras dotaciones a provisiones	(478)	(93)	(384)	(247)	55,6	(235)	5,2
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	4.405	4.464	(59)	(67)	(12,1)	(167)	(59,8)
Resultado antes de impuestos	**5.315**	**2.252**	**3.062**	**1.601**	**91,3**	**2.077**	**(22,9)**
Impuesto sobre Sociedades	(88)	614	(702)	(219)		(369)	(40,6)
Resultado después de impuestos	**5.227**	**2.867**	**2.360**	**1.382**	**70,8**	**1.708**	**(19,1)**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	1		1			3	(93,6)
Resultado atribuido al Grupo	**5.226**	**2.867**	**2.359**	**1.381**	**70,8**	**1.705**	**(19,0)**
Ingresos *Core*	10.597		10.597	8.310	27,5	8.316	(0,1)
Ratio de eficiencia sin extraordinarios (%) (12 meses)	57,7		57,7	54,5	3,3	55,4	(0,9)



[1] Detalle de extraordinarios asociados a la fusión:

-Gastos extraordinarios: coste estimado del acuerdo laboral (-1.884MM€) y otros gastos de integración (-234 MM€).

-Otras dotaciones a provisiones: - 93 MM€ correspondientes a una provisión para cubrir saneamientos de activos, esencialmente derivados, del plan previsto de reestructuración de la red comercial en 2022.

-Ganancias/pérdidas en baja de activos: +4.300 MM€ por diferencia negativa de consolidación, +266 MM€ por resultados antes de impuestos relacionados con la venta de ciertos negocios que venía desarrollando Bankia, -105 MM€ por el saneamiento de activos y +3 otros.

Adicionalmente, se presenta la cuenta de resultados en visión proforma comparable para 2020 y 2021, con el objetivo de dar una indicación de la evolución de los resultados de la entidad fusionada. Se elabora agregando, en ambos ejercicios, al resultado obtenido por CaixaBank el generado por Bankia previo a la fusión y no se consideran los extraordinarios descritos anteriormente.

(En millones de euros)	2020	2021	Variación
Margen de intereses	**6.816**	**6.422**	**(5,8)**
Ingresos por dividendos	149	192	28,7
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	366	436	19,1
Comisiones netas	3.736	3.987	6,7
Resultado de operaciones financieras	398	230	(42,2)
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	598	651	8,9
Otros ingresos y gastos de explotación	(752)	(934)	24,2
Margen bruto	**11.311**	**10.985**	**(2,9)**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(6.311)	(6.374)	1,0
Gastos extraordinarios		(1)	
Margen de explotación	**5.000**	**4.610**	**(7,8)**
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	**5.000**	**4.611**	**(7,8)**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(2.959)	(961)	(67,5)
Otras dotaciones a provisiones	(213)	(407)	91,0
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(1)	(82)	
Resultado antes de impuestos	**1.826**	**3.160**	**73,0**
Impuesto sobre Sociedades	(215)	(734)	
Resultado después de impuestos	**1.612**	**2.426**	**50,5**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros		1	
Resultado atribuido al Grupo	**1.611**	**2.424**	**50,5**
Ingresos *Core*	11.456	11.339	(1,0)
Ratio de eficiencia sin extraordinarios (%) (12 meses)	55,8	58,0	2,2

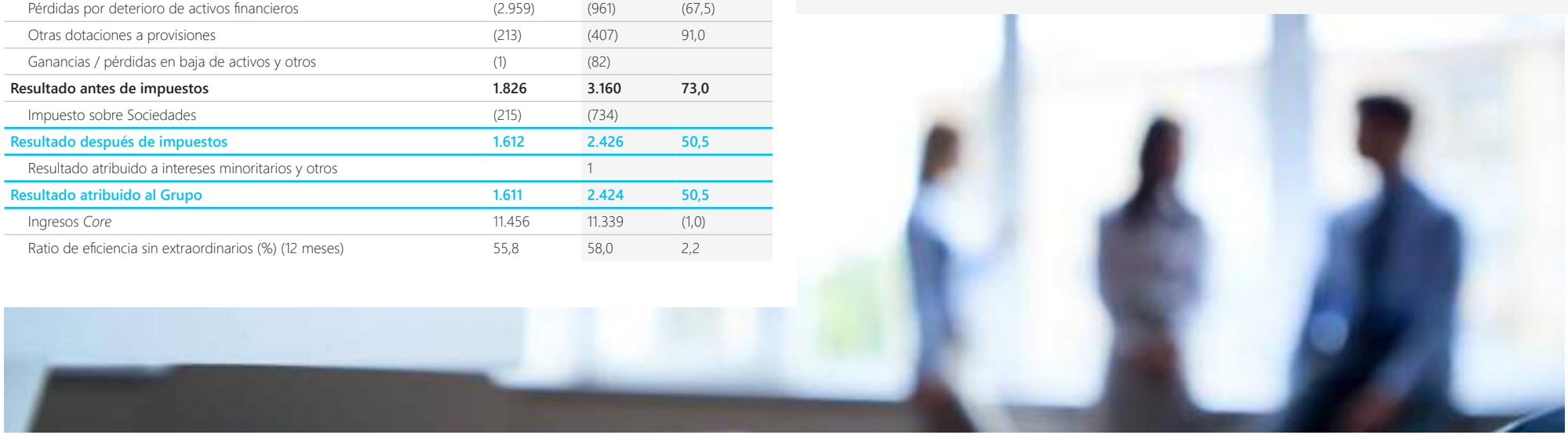
Fusión por absorción de Bankia, S.A

Con fecha 17 de septiembre de 2020, los Consejos de Administración de CaixaBank y Bankia suscribieron un Proyecto Común de Fusión mediante la fusión por absorción de Bankia (sociedad absorbida) por CaixaBank (sociedad absorbente). El Proyecto Común de Fusión fue aprobado en las Juntas generales de accionistas de CaixaBank y de Bankia, que tuvieron lugar a principios de diciembre de 2020.

La fecha de toma de control efectivo se situó el 23 de marzo de 2021, una vez cumplidas todas las condiciones suspensivas.

El Grupo ha registrado un resultado positivo equivalente a la diferencia negativa de consolidación por 4.300 millones de euros en el epígrafe Ganancias y Pérdidas en baja de activos y otros de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada (antes y después de impuestos).

A efectos contables, se ha tomado como fecha de referencia de la fusión el 31 de marzo de 2021, fecha a partir de la cual los resultados de Bankia se integran en los distintos epígrafes de la cuenta de resultados de CaixaBank, afectando a la comparabilidad de su evolución. Asimismo, el resultado del ejercicio 2021 incluye impactos extraordinarios asociados a la fusión.



Segmentación por Negocios

A continuación, se presenta la cuenta de resultados de 2021 por segmento de negocio:

		Segmentación por Negocios		
(En millones de euros)	2021	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	**5.975**	**5.557**	**(35)**	**453**
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	616	266	326	25
Comisiones netas	3.705	3.417		288
Resultado de operaciones financieras	220	192	17	11
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	651	651		
Otros ingresos y gastos de explotación	(893)	(861)	(8)	(24)
Margen bruto	**10.274**	**9.221**	**300**	**753**
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)	(5.482)	(4)	(444)
Gastos extraordinarios	(2.119)	(2.118)		(1)
Margen de explotación	**2.225**	**1.621**	**296**	**308**
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	**4.344**	**3.739**	**296**	**309**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(838)	(797)		(40)
Otras dotaciones a provisiones	(478)	(441)		(37)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	4.405	4.360	51	(6)
Resultado antes de impuestos	**5.315**	**4.742**	**347**	**225**
Impuesto sobre Sociedades	(88)	(40)	7	(55)
Resultado después de impuestos	**5.227**	**4.703**	**354**	**170**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	1	1		
Resultado atribuido al Grupo	**5.226**	**4.701**	**354**	**170**

A efectos de la presentación de la información financiera, el Grupo se configura con los siguientes segmentos de negocio:

- **Bancario y Seguros:** recoge los resultados de la actividad bancaria, de seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como el negocio inmobiliario y la actividad del ALCO en relación con la gestión de liquidez y financiación al resto de negocios.

  La mayor parte de la actividad y resultados procedentes de Bankia se incluyen en el negocio bancario y seguros.

  Asimismo, el negocio bancario y seguros incluye las actividades corporativas del Grupo, por lo que recogen los resultados extraordinarios asociados a la fusión, incluyendo la diferencia negativa de consolidación.

  Los negocios de seguros, gestión de activos y tarjetas adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 también forman parte de este negocio.

- **Participaciones:** el negocio recoge los resultados, netos del coste de financiación, de las participaciones en Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI y Coral Homes. Asimismo, incluye impactos relevantes en resultados de otras participaciones significativas en diversos sectores incorporadas en las últimas adquisiciones del Grupo en España.

  Se incorpora, a partir del 31 de marzo de 2021, la participación en Gramina Homes, procedente de Bankia, cuyos resultados se integran en el Grupo a partir del segundo trimestre y desde el cuarto trimestre se dejan de atribuir resultados correspondientes a Erste Group Bank en el contexto de la venta de esta participada.

- **BPI:** recoge los resultados del negocio bancario doméstico de BPI. La cuenta de resultados incluye la reversión de los ajustes derivados de la puesta a valor razonable de los activos y pasivos en la combinación de negocios y excluye los resultados y magnitudes de balance asociados a los activos de BPI asignados al negocio de participaciones (esencialmente BFA y BCI).

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.







Evolución 2021 vs 2020

El resultado de 2021 asciende a 5.226 millones de euros en 2021 impactado por la fusión con Bankia, que afecta a la evolución de los distintos epígrafes y genera extraordinarios. Sin considerar los aspectos asociados a la fusión, el resultado asciende a 2.359, lo que supone un +70,8% respecto a 2020 (1.381 millones).

El **resultado proforma comparable** del ejercicio 2021 se **sitúa en 2.424 millones de euros**. En el mismo periodo de 2020, el resultado fue de 1.611 millones de euros, impactado por provisiones constituidas para anticipar los impactos futuros asociados a la Covid-19, en su evolución incide:

- Los **ingresos *core***, 11.339 millones de euros, disminuyen un -1,0% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. En su evolución incide la caída del **margen de intereses** (-5,8%) y de los **resultados asociados a participadas de bancaseguros** (-9,0%), estos últimos impactados por ingresos singulares en el ejercicio anterior, que se ven parcialmente compensados por el crecimiento de las **comisiones** (+6,7%) y los **ingresos y gastos amparados por contratos de seguros** (+8,9%).

- El **margen bruto**, decrece un -2,9% por los menores ingresos *core* (-1,0%), menores **resultados de operaciones financieras** (-42,2%) y las mayores cargas registradas en **otros ingresos y gastos de explotación** (+24,2%) que en 2020 incluían 135 millones de euros por el registro del ingreso asociado al último *earnout* de SegurcaixaAdeslas. Buena evolución de los **ingresos de participadas.**

- Los **gastos de administración y amortización recurrentes** incrementan un +1,0%. La ratio de eficiencia *core* (12 meses) se sitúa en el 56,2%.

La evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** (-67,5%) está impactada, entre otros, por el refuerzo de provisiones para riesgo de crédito llevada a cabo en 2020 con el objetivo de anticipar impactos futuros asociados a la Covid-19 por importe de -1.742 millones.

El epígrafe **otras dotaciones a provisiones** se sitúa en -407 millones de euros en 2021 (+91,0%) tras una cobertura conservadora de riesgos.

El epígrafe de **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incluye, entre otros, aspectos, el registro, en 2021, de la plusvalía por la venta de la participación en Erste por +54 millones de euros.

Evolución 2020 vs 2019

El **resultado atribuido** se sitúa en 1.381 millones de euros en 2020, (-19%), con una evolución marcada principalmente por el registro de una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 (1.252 millones de euros brutos).

El **margen bruto** se sitúa en 8.409 millones de euros (-2,3%). Se mantienen estables los ingresos *core* que se sitúan en 8.310 millones de euros en 2020 (-0,1%) a pesar de la dificultad asociada al contexto económico. En la evolución del margen bruto (-2,3%) influye esencialmente la reducción del Resultado de operaciones financieras (-20,1%) y del Resultado de participadas (-22,8%).

Los **gastos de administración y amortización recurrentes** reflejan los ahorros asociados al acuerdo laboral de 2019 y a las prejubilaciones de 2020, además de a la intensa gestión de la base de costes y a menores gastos incurridos en el contexto de la Covid-19. La reducción del gasto (-4,0%), es superior a la de los ingresos *core* (-0,1%).

La evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** está impactada por el refuerzo de provisiones para riesgo de crédito, que incluyen una provisión extraordinaria anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 por 1.252 millones de euros.

El epígrafe **otras dotaciones a provisiones** incluye 109 millones de euros asociados a prejubilaciones.

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas en baja de activos y otros** incide entre otros aspectos, el registro en 2020 de la plusvalía por la venta parcial de Comercia (420 millones de euros) así como de la provisión asociada a la participación en Erste Group Bank (-311 millones de euros).

Margen de **intereses**

Evolución 2021 vs 2020

El **margen de intereses** del Grupo se sitúa en 5.975 millones de euros en 2021 frente a 4.900 millones de euros en 2020, impactado por la fusión con Bankia.

En **visión proforma comparable,** el margen en 2021 asciende a 6.422 millones de euros (-5,8% respecto al mismo periodo de 2020). En un entorno de tipos de interés negativos, este decremento se debe a:

- Descenso de los ingresos del crédito por una disminución del tipo, impactado por el descenso de la curva de tipos, el cambio de estructura de la cartera crediticia debido al incremento de los préstamos ICO y crédito al sector público, y por la reducción de los ingresos procedentes del crédito al consumo. Este decremento del tipo ha sido parcialmente compensado por un menor volumen medio.

- Menor aportación de la cartera de renta fija tanto por una disminución del volumen como por descenso del tipo medio como consecuencia mayoritariamente de la revaluación de los activos a valor de mercado en el marco de la integración entre CaixaBank y Bankia.

Estos efectos se han visto en parte compensados por:

- Reducción en el coste de entidades crediticias, favorecidas por el incremento de financiación tomada con el BCE en mejores condiciones.

- Ahorro en los costes de la financiación institucional por un descenso del precio a causa, en gran medida, de la revaluación de los pasivos a valor de mercado en el marco de la integración entre CaixaBank y Bankia e impactado también por el decremento de la curva. Adicionalmente impacta positivamente en el margen de intereses el descenso del volumen medio.

- Disminución del coste de la financiación minorista por descenso en el tipo, que compensa los mayores volúmenes (incremento de saldos a la vista y decremento de depósitos a plazo).

Evolución 2020 vs 2019

En 2020 el **margen de intereses** asciende a 4.900 millones de euros, -1% respecto a 2019, debido a:

- Descenso de los ingresos del crédito por una disminución del tipo, impactado en parte por el cambio de estructura de la cartera crediticia debido al incremento de los préstamos ICO, así como por la reducción de los ingresos procedentes del crédito al consumo y por el descenso de la curva de tipos.

- Menor aportación de la cartera de renta fija por disminución del tipo medio como consecuencia de vencimientos a tipos elevados a finales del cuarto trimestre de 2019.

- Reducción en el coste de entidades crediticias, favorecidas por el incremento de financiación tomada con el BCE en mejores condiciones y por las medidas establecidas por dicha entidad en octubre de 2019 (en las que se incrementó el exceso sobre el coeficiente de caja no penalizado con tipos negativos).

- Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio, debido al decremento de la curva. Y leve disminución del coste de la financiación minorista por descenso en el tipo. Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).





CONTABLE		2021			2020			2019			Variación R/C 2020-2019		
(En millones de euros)		S.medio	R/C	Tipo%	S.medio	R/C	Tipo%	S.medio	R/C	Tipo%	Total	Por tipo	Por volumen
Intermediarios financieros		97.065	905	0,93	42.313	402	0,95	25.286	163	0,65	239	77	162
Cartera de créditos	(a)	309.767	5.189	1,68	223.864	4.448	1,99	213.298	4.788	2,24	(340)	(577)	237
Valores representativos de deuda		70.938	209	0,29	42.616	262	0,61	36.184	333	0,92	(71)	(110)	39
Otros activos con rendimiento		64.274	1.572	2,45	64.954	1.639	2,52	61.643	1.752	2,84	(113)	(197)	84
Resto de activos		86.663	18	-	58.959	13	-	67.431	20	-	(7)	0,0	(7)
Total activos medios	**(b)**	**628.707**	**7.893**	**1,26**	**432.706**	**6.764**	**1,56**	**403.842**	**7.056**	**1,75**	**(292)**	**(807)**	**515**
Intermediarios financieros		101.809	(428)	0,42	52.390	(203)	0,39	36.076	(242)	0,67	39	102	(63)
Recursos de la actividad minorista	(c)	337.183	(4)	-	230.533	(33)	0,01	214.136	(55)	0,02	22	24	(2)
Empréstitos institucionales y valores negociables		43.297	(151)	0,35	30.341	(220)	0,73	28.343	(248)	0,87	28	42	(14)
Pasivos subordinados		9.055	(40)	0,44	5.547	(72)	1,30	5.400	(73)	1,36	1	3	(2)
Otros pasivos con coste		79.388	(1.245)	1,57	73.652	(1.286)	1,75	70.437	(1.434)	2,04	148	204	(56)
Resto de pasivos		57.975	(50)	-	40.243	(50)	-	49.450	(53)	-	3	0	3
Total recursos medios	**(d)**	**628.707**	**(1.918)**	**0,30**	**432.706**	**(1.864)**	**0,43**	**403.842**	**(2.105)**	**0,52**	**241**	**375**	**(134)**
Margen de intereses			**5.975**			**4.900**			**4.951**		**(51)**	**(432)**	**381**
Diferencial de la clientela (%)	**(a-c)**		**1,68**			**1,98**			**2,22**				
Diferencial de balance (%)	**(b-d)**		**0,96**			**1,13**			**1,23**				

PROFORMA		2021			2020			Variación R/C		
(En millones de euros)		S.medio	R/C	Tipo%	S.medio	R/C	Tipo%	Total	Por tipo	Por volumen
Intermediarios financieros		101.029	968	0,96	59.350	611	1,03	357	(42)	399
Cartera de créditos	(a)	338.352	5.607	1,66	339.719	6.282	1,85	(675)	(650)	(25)
Valores representativos de deuda		82.175	254	0,31	89.076	478	0,54	(224)	(202)	(22)
Otros activos con rendimiento		64.431	1.573	2,44	65.843	1.641	2,49	(68)	(34)	(34)
Resto de activos		93.570	19	-	88.515	20	-	(1)		(1)
Total activos medios	**(b)**	**679.557**	**8.421**	**1,24**	**642.503**	**9.032**	**1,41**	**(611)**	**(929)**	**318**
Intermediarios financieros		111.407	(442)	0,40	95.206	(273)	0,29	(169)	(105)	(64)
Recursos de la actividad minorista	(c)	366.291	(7)	-	346.928	(47)	0,01	40	43	(3)
Empréstitos institucionales y valores negociables		47.764	(194)	0,41	49.489	(412)	0,83	218	211	7
Pasivos subordinados		9.785	(55)	0,57	8.502	(135)	1,58	80	86	(6)
Otros pasivos con coste		79.545	(1.245)	1,57	74.521	(1.290)	1,73	45	124	(79)
Resto de pasivos		64.765	(56)	-	67.857	(59)	-	3		3
Total recursos medios	**(d)**	**679.557**	**(1.999)**	**0,29**	**642.503**	**(2.216)**	**0,34**	**217**	**359**	**(142)**
Margen de intereses			**6.422**			**6.816**				
Diferencial de la clientela (%)	**(a-c)**		**1,66**			**1,84**				
Diferencial de balance (%)	**(b-d)**		**0,95**			**1,07**				

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- De acuerdo con la normativa contable, los ingresos derivados de la aplicación de tipos negativos se imputan según su naturaleza. La rúbrica de intermediarios financieros del activo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros del pasivo, siendo los más significativos los ingresos procedentes de las medidas de financiación del ECB (TLTRO y MRO). De forma simétrica, la rúbrica de intermediarios financieros del pasivo recoge los intereses negativos de los saldos de intermediarios financieros activo. Sólo el neto entre ingresos y gastos de ambas rúbricas tiene significación económica.
- Los epígrafes de 'otros activos con rendimiento' y 'otros pasivos con coste' recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo.
- Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses, así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

Comisiones

Evolución 2021 vs 2020

Los **ingresos por comisiones** del Grupo se sitúan en 3.705 millones de euros frente a 2.576 millones de euros en 2020, impactadas en 2021 por la fusión con Bankia.

En **visión proforma comparable,** los ingresos por comisiones **crecen hasta los 3.987 millones,** +6,7% respecto al mismo periodo de 2020.

- Las **comisiones bancarias, valores y otros** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca mayorista.

  Las comisiones recurrentes crecen un +1,4% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

  Las comisiones de banca mayorista, tras un 2020 marcado por una fuerte actividad en banca de inversión, disminuyen un -13,1% en relación con el mismo periodo del año anterior.

  Las **comisiones por comercialización de seguros** incrementan respecto al mismo periodo de 2020 (+12,9%) esencialmente por la mayor actividad comercial.

- Las **comisiones asociadas a la gestión de productos de ahorro a largo plazo** (fondos de inversión, planes de pensiones y *Unit Link)* se sitúan en 1.391 millones de euros, soportadas por un mayor patrimonio gestionado tras la positiva evolución de los mercados y de las suscripciones en 2021. Crecimiento del +17,9% respecto al 2020:

  - Las **comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúan en 860 millones de euros, con un crecimiento interanual del +18,5%.

  - Las **comisiones por gestión de planes de pensiones** alcanzan los 325 millones de euros, mostrando una evolución positiva del +6,5% interanual.

  - Las **comisiones de *Unit Link*** se sitúan en 206 millones de euros, +38,5% respecto al mismo periodo de 2020.



Evolución 2020 vs 2019

Los **ingresos por comisiones** se sitúan en 2.576 millones de euros, -0,9% respecto a 2019.

- Las **comisiones bancarias, valores y otros** incluyen los mismos conceptos que el ejercicio anterior. En la evolución anual (-3,8%) destaca la caída de las comisiones de medios de pago y la sólida evolución de las comisiones de banca mayorista.

- Las **comisiones por comercialización de seguros** disminuyen respecto a 2019 (-4,7%) principalmente por la menor actividad comercial del segundo y tercer trimestre.

- Las **comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúan en 546 millones de euros (+1,4%).

- Las **comisiones por gestión de planes de pensiones** se sitúan en 235 millones de euros (+5,9%).

- Las **comisiones de *Unit Link* y otros** se sitúan en 149 millones de euros (+19,3%). Su evolución se debe, esencialmente, al mayor volumen gestionado.

	CONTABLE			PROFORMA	
(En millones de euros)	2021	2020	2019	2021	2020
Comisiones bancarias, valores y otros	2.036	1.443	1.500	2.217	2.220
Recurrentes	1.836	1.262	1.343	2.010	1.982
Banca mayorista	200	181	157	207	238
Comercialización de seguros	337	203	213	379	336
Productos de ahorro a largo plazo	1.332	930	885	1.391	1.180
Fondos de inversión, carteras y sicav's	817	546	538	860	726
Planes de pensiones	309	235	222	325	305
Unit Link y otros[1]	206	149	125	206	149
Comisiones netas	**3.705**	**2.576**	**2.598**	**3.987**	**3.736**

[1] Incluye ingresos correspondientes a *Unit Link* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

Ingresos de la **cartera de participadas**

Evolución 2021 vs 2020

- Los **ingresos por dividendos** (192 millones de euros en 2021) aumentan, esencialmente, por un mayor dividendo de BFA (98 millones de euros en 2021, que incluye el ingreso de un dividendo extraordinario por importe de 54,5 millones, frente a 40 millones en 2020). Asimismo, se incluye el dividendo de Telefónica en ambos ejercicios (90 millones en 2021 frente a 100 millones en 2020).

- Los **resultados atribuidos de entidades valoradas por el método de la participación** (436 millones de euros) se recuperan en el contexto de la mejora económica (+19,1% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior).

Evolución 2020 vs 2019

- Los **ingresos por dividendos** incluyen, esencialmente, en 2020, el dividendo de Telefónica y BFA por 100 y 40 millones de euros respectivamente.

- Los **resultados de las entidades valoradas por el método de la participación** disminuyen 118 millones de euros (-27,8%) respecto al ejercicio anterior, por menores resultados de las participadas en el contexto económico actual, a excepción de SegurCaixa Adeslas que mejora significativamente su resultado anual, por menor siniestralidad y aspectos singulares en el contexto de la Covid-19.

	CONTABLE			PROFORMA	
(En millones de euros)	2021	2020	2019	2021	2020
Ingresos por dividendos	192	147	163	192	149
Entidades valoradas por el método de la participación	425	307	425	436	366
Ingresos de la cartera de participadas	**616**	**454**	**588**	**628**	**515**

Resultado de **operaciones financieras**

Evolución 2021 vs 2020

- El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en 220 millones en 2021 frente a 238 millones en 2020.

- En **visión proforma comparable,** el resultado de operaciones financieras asciende a 230 millones de euros a cierre 2021. En relación a su evolución interanual (-42,2%), el 2020 incluía la materialización de plusvalías en activos de renta fija.

Evolución 2020 vs 2019

- El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en 238 millones de euros en 2020 (-20,1%). Su evolución viene marcada, en parte, por la mayor materialización de plusvalías en activos de renta fija en 2019.

Ingresos y gastos amparados por **contratos de seguro o reaseguro**

Evolución 2021 vs 2020

- Los **ingresos y gastos amparados por contratos de seguro** se sitúan en 651 millones de euros frente a 598 millones en 2020, con un sólido crecimiento interanual del +8,9%.

Evolución 2020 vs 2019

- Los **ingresos derivados de la actividad de seguros** de vida riesgo se sitúan en 598 millones de euros, con un sólido crecimiento del 7,6% respecto a 2019.



Otros ingresos y gastos de explotación

Evolución 2021 vs 2020

- El epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** asciende a -893 millones frente a -356 millones en 2020 e incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos. El incremento responde a una mayor contribución de la entidad resultante. Asimismo en 2020 incluía el ingreso asociado el ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

- En **visión proforma comparable** el epígrafe asciende a -934 millones, destacando:

  - Contribución del sector bancario portugués por 18,8 millones (15,5 millones en 2020).

  - Aportación al FUR[1] por importe de 181 millones de euros, superior al registrado el año anterior (171 millones de euros).

  - Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 396 millones de euros (417 millones de euros en 2020).

  Asimismo, la línea Otros ingresos y gastos inmobiliarios incluye el registro de una estimación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por 19 millones de euros (20 millones de euros en 2020).

  La línea de Otros incluye 135 millones de euros en 2020 por el registro del ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

Evolución 2020 vs 2019

- La evolución del epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** (-7,8%) viene marcada principalmente por un incremento del ingreso asociado al último *earn out* de SegurCaixa Adeslas.

  - El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos.

  - Registro de la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 243 millones de euros (242 millones de euros en 2019).

  - Incluye la contribución al Fondo Único de Resolución (FUR) por importe de 111 millones de euros (103 millones de euros en 2019).

  - Registro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (16 millones de euros para 2020 y 2019).

	CONTABLE			PROFORMA	
(En millones de euros)	2021	2020	2019	2021	2020
Contribuciones y tasas	(596)	(370)	(360)	(596)	(605)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios	(56)	(22)	1	(64)	(64)
Otros	(242)	37	(27)	(274)	(83)
Otros ingresos y gastos de explotación	**(893)**	**(356)**	**(386)**	**(934)**	**(752)**



[1] Incluye la contribución al Fondo de Resolución Nacional de BPI.

Gastos de **administración y amortización**

Evolución 2021 vs 2020

- Crecimiento interanual de los **gastos de administración y amortización recurrentes** del 29,5% hasta los -5.930 millones en 2021 frente a los -4.579 millones en 2020.
- Con fecha 1 de julio de 2021 CaixaBank llegó a un acuerdo con los representantes de una amplia mayoría de los trabajadores para la ejecución de un proceso de reestructuración que afectará a 6.452 empleados. En la cuenta de pérdidas y ganancias se han registrado un total de 1.884 millones de euros (1.319 millones de euros netos) asociados a la estimación del coste de este acuerdo.
- En **visión proforma comparable,** el crecimiento se contiene hasta el +1,0%.

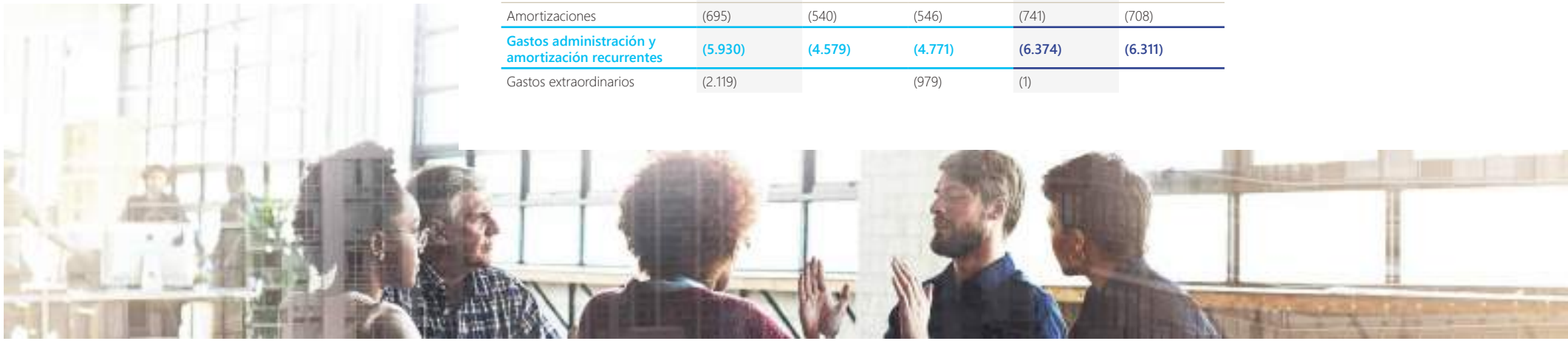
  Incremento de los gastos de personal (+1,7%) y las amortizaciones (+4,6%). Los gastos generales disminuyen un -2,1%.

  La ratio de eficiencia *core* (12 meses) se sitúa en el 56,2%.

Evolución 2020 vs 2019

- Los **gastos de administración y amortización recurrentes** se sitúan en -4.579 millones de euros, -4,0%. En su evolución interanual impacta:
  - Los gastos de personal decrecen un 4,6%, materializando, entre otros, los ahorros asociados al Acuerdo Laboral de 2019 y las prejubilaciones de 2020 (con efecto 1 de abril de 2020), que compensan el incremento vegetativo.
  - Disminución del 3,9% de los gastos generales en el año.
  - Las amortizaciones decrecen un 1,0% en el año.
- En 2019 registro de gastos extraordinarios asociados al acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores en el segundo trimestre sobre un plan con extinciones indemnizadas, por 978 millones de euros brutos. La mayor parte de las salidas acordadas tuvieron lugar el 1 de agosto de 2019.

	CONTABLE			PROFORMA	
(En millones de euros)	2021	2020	2019	2021	2020
Margen Bruto	**10.274**	**8.409**	**8.605**	**10.985**	**11.311**
Gastos de personal	(3.697)	(2.841)	(2.978)	(3.972)	(3.907)
Gastos generales	(1.538)	(1.198)	(1.247)	(1.661)	(1.696)
Amortizaciones	(695)	(540)	(546)	(741)	(708)
Gastos administración y amortización recurrentes	**(5.930)**	**(4.579)**	**(4.771)**	**(6.374)**	**(6.311)**
Gastos extraordinarios	(2.119)		(979)	(1)	



Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Evolución 2021 vs 2020

- Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se sitúan en -838 millones de euros frente a -1.915 millones en 2020, este último impactado por el registro de una provisión anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19 por 1.252 millones de euros.

- En **visión proforma comparable,** las Pérdidas por deterioro de activos financieros se sitúan en -961 millones de euros, frente a -2.959 millones de euros del mismo periodo de 2020.

  A lo largo de 2020, en el marco de la pandemia, se realizaron dotaciones para anticipar impactos de las pérdidas esperadas futuras asociadas a la Covid-19 con el enfoque prospectivo requerido por IFRS9. En este sentido, se registró una dotación por -1.742 millones de euros en 2020, que explica gran parte de la evolución interanual de este epígrafe de la cuenta de resultados.

  El **coste del riesgo (últimos 12 meses)** se sitúa en el 0,25%.

- **Otras dotaciones** recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos.

Evolución 2020 vs 2019

Las **dotaciones por insolvencias** se sitúan en -1.915 millones de euros (-376 millones de euros en 2019). Su evolución viene marcada por la modificación de los escenarios macroeconómicos y la ponderación otorgada a cada escenario utilizado en la estimación de la pérdida esperada por riesgo de crédito. Para ello, se han utilizado escenarios con previsiones económicas internas, con distintos niveles de severidad, que incorporan los efectos en la economía de la crisis sanitaria motivada por la Covid-19. Como consecuencia, se ha constituido una provisión por riesgo de crédito de 1.252 millones de euros en 2020 anticipando impactos futuros asociados a la Covid-19.

En 2019 inciden aspectos singulares, en especial la reversión de provisiones asociada a la actualización del valor recuperable de la exposición en un gran acreditado por 275 millones de euros, el impacto negativo de la recalibración de modelos en un entorno de desaceleración macroeconómica y la liberación de provisiones tras la revisión de la pérdida esperada asociada a los ajustes por riesgo de crédito realizados en la adquisición de BPI por 179 millones de euros.

Otras dotaciones recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos. En su evolución incide, esencialmente, el registro de 109 millones de euros asociados a prejubilaciones de 2020.

En 2019 recoge el registro de dotaciones por contingencias legales con criterios conservadores.

	CONTABLE			PROFORMA	
(En millones de euros)	2021	2020	2019	2021	2020
Dotaciones para insolvencias	(838)	(1.915)	(376)	(961)	(2.959)
Otras dotaciones a provisiones	(478)	(247)	(235)	(407)	(213)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	**(1.315)**	**(2.162)**	**(611)**	**(1.368)**	**(3.173)**

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

Evolución 2021 vs 2020

- **Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros** recoge, esencialmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. El resultado inmobiliario de 2020 estaba impactado, entre otros, por mayores dotaciones de activos inmobiliarios.

  En 2021 el epígrafe Otros recoge la plusvalía por la venta de la participación en Erste (+54 millones) así como el registro de otros resultados y saneamientos de activos.

  En 2020 destacan:

  - Plusvalía por la venta parcial de Comercia (+420 millones de euros).
  - Plusvalía por la venta del negocio de depositaría de Bankia a CecaBank (+155 millones de euros).
  - Provisión, con criterios conservadores, asociada a Erste Group Bank debido al impacto de la Covid-19 en el entorno económico, así como al alargamiento del escenario de bajos tipos de interés (-311 millones).

Evolución 2020 vs 2019

- **Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros** recoge, principalmente, los resultados de operaciones singulares formalizadas y los resultados por ventas y saneamientos de activos. La evolución interanual (-59,8%) viene marcada, esencialmente, por los eventos extraordinarios anteriormente descritos correspondientes a 2020.

	CONTABLE			PROFORMA	
(En millones de euros)	2021	2020	2019	2021	2020
Extraordinarios integración	4.464				
Resultados inmobiliarios	23	(134)	(84)	13	(190)
Otros	(82)	67	(83)	(95)	189
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	**4.405**	**(67)**	**(167)**	**(82)**	**(1)**

Evolución de la **actividad**

Balance

El **activo total del Grupo** se sitúa en 680.036 millones de euros a 31 de diciembre de 2021 (+50,6% tras la fusión). La variación orgánica (excluyendo la aportación de saldos de Bankia en la combinación de negocios) es del +5,5%.

A 31 de diciembre de 2020 el total activo se sitúa en 451.520 millones de euros (+15,4% en el año).

	Grupo			Segmentación por Negocios		
(En millones de euros)	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	Participaciones	BPI
Total activo	391.414	451.520	680.036	636.825	2.078	41.133
Total Pasivo	366.263	426.242	644.611	605.434	1.411	37.767
Patrimonio neto	25.151	25.278	35.425	31.391	667	3.367
Patrimonio neto asignado	100%	100%	100%	88%	2%	10%

La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido en BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

La diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios se atribuye al negocio bancario y seguros, que incluye las actividades corporativas del Grupo.



Crédito a la clientela

- El **crédito bruto a la clientela** se sitúa en 352.951 millones de euros, un +44,7% en el año tras la fusión con Bankia (-4,9% de variación orgánica, es decir excluyendo los saldos aportados por Bankia en la fusión).

  En la evolución por segmentos destaca:

  - El **crédito para la adquisición de vivienda** (-6,7% anual orgánico) sigue marcado por la amortización de la cartera.
  - El **crédito a particulares – otras finalidades** disminuye un -6,1% en el año orgánico.

    En la variación anual orgánica del crédito al consumo (-3,1%) incide, a además de ventas de cartera, el traspaso a fallidos de 140 millones de euros por la homogeneización de criterios de la cartera incorporada de Bankia.
  - La **financiación a empresas** se reduce un -1,9% orgánico en el año tras el incremento experimentado durante el ejercicio anterior, en un contexto en el que las empresas anticiparon sus necesidades de liquidez.
  - El crédito al **sector público** se reduce un -12,2% orgánico en el año marcado por operaciones singulares.

	Grupo			Segmentación por Negocios	
(En millones de euros)	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	BPI
Créditos a particulares	**124.334**	**120.648**	**184.752**	**169.873**	**14.879**
Adquisición vivienda	88.475	85.575	139.792	126.709	13.083
Otras finalidades	35.859	35.074	44.959	43.164	1.796
Créditos a empresas	**91.308**	**106.425**	**147.419**	**136.882**	**10.537**
Sectores productivos ex-promotores	85.245	100.705	141.619	131.173	10.446
Promotores	6.063	5.720	5.800	5.709	91
Sector Público	**11.764**	**16.850**	**20.780**	**18.689**	**2.091**
Crédito a la clientela, bruto	**227.406**	**243.924**	**352.951**	**325.444**	**27.507**
Fondo para insolvencias	(4.704)	(5.620)	(8.265)	(7.689)	(576)
Crédito a la clientela, neto	**222.702**	**238.303**	**344.686**	**317.755**	**26.931**
Riesgos contingentes	16.856	16.871	27.209	25.382	1.828

Recursos de clientes

Los **recursos de clientes** ascienden a 619.971 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, un +49,2% tras la incorporación de Bankia (+10,5% de variación orgánica excluyendo la integración de los saldos de Bankia).

A finales de diciembre se ha alcanzado el 100% de participación en Bankia Vida, por lo que se ha procedido a su consolidación global a cierre del ejercicio, incrementándose los Pasivos por contratos de seguros (en balance) por 4.091 millones de euros.

Los recursos en balance alcanzan los 454.968 millones de euros (+8,6% en el año orgánico).

- El **ahorro a la vista** se sitúa en 350.449 millones de euros (+13,1% en el año orgánico).
- El **ahorro a plazo** se sitúa en 33.821 millones de euros (-35,4% en el año orgánico). Su evolución sigue marcada por la disminución de depósitos en la renovación de vencimientos en un entorno de tipos de interés históricamente bajos.
- El incremento de los **pasivos por contratos de seguros** (+6,6% en el año orgánico) recoge tanto las suscripciones netas positivas como el impacto de la revalorización del mercado en los *Unit Link*.

- Los **activos bajo gestión** se sitúan en 158.020 millones de euros. La evolución (+16,5% en el año orgánico) viene marcada tanto por las suscripciones netas positivas como por la evolución favorable de los mercados.
  - El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúa en 110.089 millones de euros (+19,2% en el año orgánico).
  - Los **planes de pensiones** alcanzan 47.930 millones de euros (+11,0% en el año, orgánico).
- En la variación de **otras cuentas** incide, entre otros, por la evolución de recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

	Grupo			Segmentación por Negocios	
(En millones de euros)	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	BPI
Recursos de la actividad de clientes	218.532	242.234	384.270	355.628	28.641
Ahorro a la vista	189.552	220.325	350.449	330.323	20.126
Ahorro a plazo[1]	28.980	21.909	33.821	25.306	8.515
Pasivos por contratos de seguros[2]	57.446	59.360	67.376	67.376	
del que: *Unit Link* y otros[3]	12.249	14.607	19.366	19.366	
Cesión temporal de activos y otros	1.294	2.057	3.322	3.315	7
Recursos en balance	**277.272**	**303.650**	**454.968**	**426.320**	**28.648**
Fondos de inversión, carteras y Sicav's	68.584	71.315	110.089	103.632	6.457
Planes de pensiones	33.732	35.328	47.930	47.930	
Activos bajo gestión	**102.316**	**106.643**	**158.020**	**151.563**	**6.457**
Otras cuentas	**4.698**	**5.115**	**6.983**	**6.411**	**572**
Total recursos de clientes	**384.286**	**415.408**	**619.971**	**584.294**	**35.677**

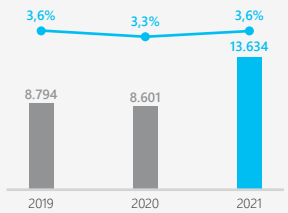
[1] Incluye empréstitos *retail* por importe de 1.384 millones de euros a 31 de diciembre de 2021.
[2] No incluye el impacto de la variación de valor de los activos financieros asociados, a excepción de los *Unit Link* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).
[3] Incorpora los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a *Unit Link* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).



Calidad del riesgo de crédito

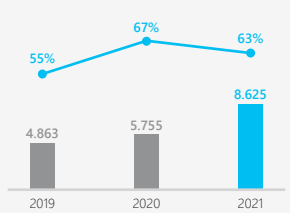
>> MOROSIDAD Y RATIO DE MORA[1]

(En millones de euros)



>> PROVISIONES Y RATIO DE COBERTURA[1]

(En millones de euros)



[1] Cálculos considerando créditos y riesgos contingentes.

Los **saldos dudosos** a cierre de 2021 ascienden a 13.634 millones de euros frente a 8.601 millones de euros a cierre de 2020, impactados por la aportación de Bankia en el momento de la fusión por 5.427 millones de euros. En el año, excluyendo la aportación de Bankia, los saldos dudosos decrementan 394 millones de euros.

La **ratio de morosidad** a cierre de 2021 se sitúa en el **3,6%** frente al 3,3% de diciembre de 2020 (esencialmente por la integración de Bankia, que supuso un incremento de 28 puntos básicos).

Los **fondos para insolvencias** se sitúan a 31 de diciembre en 8.625 millones de euros frente a 5.755 a cierre de 2020.

La **ratio de cobertura** a cierre de 2021 es del 63% (frente al 67% a diciembre de 2020).

>> FONDO PARA INSOLVENCIAS COVID-19

El fondo Covid-19 se sitúa a 31 de diciembre de 2021 en 1.395 millones de euros (1.252 millones a 31 de diciembre de 2020, incrementando tras la integración de Bankia hasta los 1.803 millones a 31 de marzo de 2021).

En 2021 se ha reanudado la recalibración recurrente de los modelos de provisiones específicas. Estos parámetros habían permanecido inalterados en el Grupo desde el segundo trimestre de 2020, si bien se habían complementado mediante un ajuste contable *(Post Model Adjustment)*, de carácter colectivo.

En el segundo trimestre de 2021, tras la recalibración recurrente de los modelos de provisiones, se asignó de forma específica un cierto volumen del fondo Covid-19. El fondo ha permanecido sin movimiento en el tercer y cuarto trimestre del año y se irá revisando con la nueva información disponible.

>> RATIO DE MOROSIDAD POR SEGMENTOS

	Grupo			Segmentación por Negocios	
(En millones de euros)	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancario y Seguros	BPI
Créditos a particulares	**4,4%**	**4,5%**	**4,2%**	**4,4%**	**2,2%**
Adquisición vivienda	3,4%	3,5%	3,6%	3,7%	1,8%
Otras finalidades	6,7%	6,9%	6,4%	6,4%	5,0%
Créditos a empresas	**3,2%**	**2,7%**	**3,5%**	**3,5%**	**2,8%**
Sectores productivos ex-promotores	2,9%	2,4%	3,3%	3,4%	2,9%
Promotores	8,0%	6,7%	6,3%	6,4%	0,0%
Sector Público	**0,3%**	**0,1%**	**0,3%**	**0,3%**	**0,0%**
Ratio morosidad (créditos + avales)	**3,6%**	**3,3%**	**3,6%**	**3,7%**	**2,3%**
Ratio de cobertura de la morosidad	**55%**	**67%**	**63%**	**62%**	**87%**



Liquidez y estructura de financiación

- La Entidad gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

- Los **activos líquidos totales** se sitúan en 168.349 millones de euros a 31 de diciembre de 2021, con un crecimiento de 53.898 millones de euros en el año debido principalmente a la integración de Bankia.

- El ***Liquidity Coverage Ratio*** del Grupo (LCR) a 31 de diciembre de 2021 es del 336%, mostrando una holgada posición de liquidez (320% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo requerido del 100%.

- El ***Net Stable Funding Ratio*** (NSFR) se sitúa en el 154% a 31 de diciembre de 2021, por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido desde junio de 2021.

- Sólida estructura de financiación minorista con una ratio ***loan to deposits*** **del 89%.**

- El **saldo dispuesto** de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2021 asciende a 80.752 millones de euros correspondientes a TLTRO III. El saldo dispuesto se ha incrementado en 31.027 millones de euros en el año principalmente por la integración de disposiciones de Bankia y por la apelación adicional a TLTRO III.

- **Financiación institucional** por 54.100 millones de euros, diversificada por instrumentos, inversores y vencimientos.

	31.12.19	31.12.20	31.12.21
Activos Líquidos Totales (a + b)	89.427	114.451	168.349
Saldo disponible en póliza no HQLA	34.410	19.084	1.059
HQLA	55.017	95.367	167.290
Financiación Instituacional	32.716	35.010	54.100
Loan to Deposits	100%	97%	89%
Liquidity Coverage Ratio	179%	276%	336%
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	186%	248%	320%
Net Stable Funding Ratio	129%	145%	154%

>> INFORMACIÓN SOBRE LAS EMISIONES REALIZADAS EN 2021

(En millones de euros)

Emisión	Importe	Fecha emisión	Vencimiento	Coste[1]	Demanda
Deuda *senior non preferred*[2]	1.000	09/02/2021	8 años	0,571% (*midswap* +0,90%)	3.700
Deuda *senior non preferred*[3]	1.000	26/05/2021	7 años	0,867% (*midswap* +1,00%)	2.100
Deuda *senior non preferred* GBP [2,4]	£500	03/06/2021	5 años y 6 meses	1,523% (UKT +1,32%)	£1.800
Deuda *senior non preferred* CHF [5]	CHF200	01/07/2021	6 años	0,477% (CHF *midswap* + 0,87%)	CHF235
Deuda subordinada *Tier 2*[2]	1.000	18/03/2021	10 años y 3 meses	1,335% (*midswap* +1,63%)	2.200
Additional Tier 1	750	14/09/2021	Perpetuo	3,675% (*midswap* + 3,857%)	3.500

[1] Corresponde a la *yield* de la emisión.
[2] Bono verde.
[3] Bono social.
[4] Importe equivalente en euros: 579 millones.
[5] Importe equivalente en euros: 182 millones.

Las emisiones recogidas en la tabla son *callable*, pudiendo ejercerse la opción de amortización anticipada antes de la fecha de vencimiento.

Con posterioridad al cierre de diciembre, CaixaBank ha realizado una emisión de Deuda Senior Preferred Social por importe de 1.000 millones con vencimiento a 6 años y con una rentabilidad del 0,673%, equivalente a midswap + 62 puntos básicos.



Gestión del capital

- La ratio ***Common Equity Tier 1*** **(CET1) es del 13,1%.**

  En la evolución anual destacan, como extraordinarios, los impactos por la incorporación de Bankia (+77 puntos básicos por la integración; -89 puntos básicos por el efecto de la PPA y -97 puntos básicos por los costes de reestructuración, los impactos de la venta de los negocios de tarjetas procedentes de Bankia y la recompra de Bankia Vida).

  La evolución orgánica del año ha sido de +106 puntos básicos y -22 puntos básicos por la evolución del mercado y otros (incluye los impactos regulatorios registrados en el segundo trimestre y la venta de la participación en Erste en el cuarto trimestre). El impacto por faseado de la normativa IFRS9 ha sido de -20 puntos básicos.

- La ratio CET1 sin aplicación del periodo transitorio IFRS9 alcanza el **12,8%.**

- El objetivo interno para la ratio de solvencia de CET1 aprobado por el Consejo de Administración se sitúa entre el 11% y el 11,5% (ex IFRS9) y una distancia de entre 250 y 300 puntos básicos al requerimiento SREP.

- La ratio ***Tier 1*** alcanza el **15,5%** tras la emisión de 750 millones de euros de instrumentos de *Tier 1* adicional realizada en septiembre.

- La ratio de **Capital Total** se sitúa en el **17,9%**, tras dejar de computar una emisión de 510 millones de Tier 2, cuyo vencimiento es en febrero de 2022.

- El nivel de apalancamiento *(leverage ratio)* se sitúa en el 5,3%.

- En relación con el requerimiento de MREL, CaixaBank cuenta con una ratio proforma, considerando la emisión de 1.000 millones de euros de Senior Preferred realizada en enero de 2022, sobre APRs del 26,2% y del 9,0% sobre LRE, cumpliendo con el nivel exigido para 2024 (22,95% APRs y 6,09% LRE). A nivel subordinado, excluyendo la deuda Senior preferred y otros pasivos pari passu, la ratio MREL alcanza el 22,8% de los APRs y el 7,8% del LRE, confortablemente por encima de los requerimientos regulatorios del 16,26% de APR y del 6,09% de LRE.

- Por otra parte, **CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital** en base individual. La ratio CET1 en este perímetro alcanza el 13,9%.

- Adicionalmente, **BPI** también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. Las ratios de capital de la compañía a nivel subconsolidado son: CET1 del 14,2%, Tier1 del 15,7% y Capital Total del 17,4%.

- A efectos de los requerimientos de capital tras la integración con Bankia, el Banco Central Europeo comunicó un nuevo requerimiento de P2R del 1,65%, con lo que el Grupo deberá mantener unos requerimientos de capital de un 8,19% para el CET1, un 9,99% para el Tier 1 y un 12,41% para Capital Total. A 31 de diciembre, CaixaBank dispone de un margen de 496 puntos básicos, esto es, 10.698 millones de euros, hasta el trigger MDA del Grupo.

- Adicionalmente, el colchón de riesgo sistémico doméstico del Grupo tras la integración con Bankia se mantiene en el 0,25% para 2021, elevándose al 0,375% en 2022 y al 0,50% en 2023. De acuerdo con esto, los requerimientos de capital para 2022 se sitúan en un 8,31% para el CET1, un 10,12% para el Tier 1 y un 12,53% para Capital Total. Por otro lado, los requerimientos MREL finales estimados, según la normativa vigente, a partir de enero 2024 ascienden al 23,78%



para el total MREL y al 18,03% para MREL subordinado.

- Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implican ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional,

En millones de euros y %	31.12.19	31.12.20	31.12.21
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	13,6%	13,1%
Tier 1	13,5%	15,7%	15,5%
Capital Total	15,7%	18,1%	17,9%
MREL	21,8%	26,3%	26,2%
Activos ponderados por riesgo (APR's)	147.880	144.073	215.500
Leverage Ratio	5,9%	5,6%	5,3%



Datos relevantes del Grupo

En millones de euros y %	Enero - Diciembre 2021	2020	2019	Variación 2021 - 2020	Variación 2020 - 2019
RESULTADOS					
Margen de intereses	5.975	4.900	4.951	21,9%	(1,0%)
Comisiones netas	3.705	2.576	2.598	43,8%	(0,9%)
Ingresos *Core*	10.597	8.310	8.316	27,5%	(0,1%)
Margen bruto	10.274	8.409	8.605	22,2%	(2,3%)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(5.930)	(4.579)	(4.771)	29,5%	(4,0%)
Margen de explotación	2.225	3.830	2.855	(41,9%)	34,2%
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	4.344	3.830	3.834	13,4%	(0,1%)
Resultado atribuido al Grupo	5.226	1.381	1.705	-	(19,0%)
Resultado atribuido al Grupo sin extraordinarios fusión	2.359	1.381	-	70,8%	
PRINCIPALES RATIOS (últimos 12 meses)					
Ratio de eficiencia	78,3%	54,5%	66,8%	23,9	(12,3)
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	57,7%	54,5%	55,4%	3,3	(0,9)
Coste del riesgo[1] (últimos 12 meses)	0,23%	0,75%	0,15%	(0,52)	0,60
ROE[1]	6,4%	5,0%	6,4%	1,4	(1,4)
ROTE[1]	7,6%	6,1%	7,7%	1,5	(1,6)
ROA[1]	0,3%	0,3%	0,4%	0,1	(0,1)
RORWA[1]	1,1%	0,8%	1,1%	0,2	(0,3)

[1] Estas ratios no incluyen en el numerador los resultados de Bankia generados con anterioridad a 31 de marzo de 2021, fecha de referencia del registro contable de la fusión ni, por consistencia, la aportación en el denominador de las masas de balance o APR's previos a dicha fecha. Tampoco consideran extraordinarios asociados a la fusión.

En millones de euros y %	Diciembre 2021	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Variación 2021 - 2020	Variación 2020 - 2019
BALANCE					
Activo Total	680.036	451.520	391.414	50,6%	15,4%
Patrimonio neto	35.425	25.278	25.151	40,1%	0,5%
ACTIVIDAD					
Recursos de clientes	619.971	415.408	384.286	49,2%	8,1%
Recursos de clientes, excluyendo los saldos integrados de Bankia	458.980	415.408	-	10,5%	-
Crédito a la clientela, bruto	352.951	243.924	227.406	44,7%	7,3%
Crédito a la clientela bruto, excluyendo los saldos integrados de Bankia	231.935	243.924	-	(4,9%)	-
GESTIÓN DEL RIESGO					
Dudosos	13.634	8.601	8.794	5.032	(193)
Dudosos, excluyendo los saldos integrados de Bankia	8.207	8.601	-	(394)	-
Ratio de morosidad	3,6%	3,3%	3,6%	0,3	(0,3)
Provisiones para insolvencias	8.625	5.755	4.863	2.870	892
Provisiones para insolvencias, excluyendo los saldos integrados de Bankia	5.006	5.755	-	(748)	-
Cobertura de la morosidad	63%	67%	55%	(4)	12
Adjudicados netos disponibles para la venta	2.279	930	958	1.349	(28)
Adjudicados, excluyendo los saldos integrados de Bankia	1.096	930	-	166	la Entidad
LIQUIDEZ					
Activos líquidos totales	168.349	114.451	89.427	53.898	25.024
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	320%	248%	186%	72	62
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	154%	145%	129%	9	16
Loan to deposits	89%	97%	100%	(8)	(3)
SOLVENCIA					
Common Equity Tier 1 (CET1)	13,1%	13,6%	12,0%	(0,5)	1,6
Tier 1	15,5%	15,7%	13,5%	(0,2)	2,2
Capital total	17,9%	18,1%	15,7%	(0,2)	2,4
MREL	26,2%	26,3%	21,8%	(0,1)	4,5
Activos ponderados por riesgo (APR)[1]	215.500	144.073	147.880	71.356	(3.821)
Leverage Ratio	5,3%	5,6%	5,9%	(0,3)	0,3

[1] A 31 de marzo de 2021 se incorporaron 66.165 millones de euros de activos ponderados por riesgo procedentes de Bankia.

Ratings

	Rating Emisor						
Agencia	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva	Deuda Senior Preferente	Fecha última revisión	*Rating* cédulas hipotecarias (CHs)	Fecha última revisión CHs
S&P Global Ratings	A-	A-1	Estable	A-	16.12.2021	AA+	21.12.2021
FitchRatings	BBB+	F2	Estable	A-	02.09.2021	-	-
Moody's	Baa1	P-2	Estable	Baa1	22.09.2020	Aa1	24.08.2021
DBRS	A	R-1 (low)	Estable	A	29.03.2021	AAA	14.01.2022



[1] Importe máximo distribuible 15% del resultado del Grupo CaixaBank más Bankia, ajustado por el pago de cupones de ambas entidades, las reclasificaciones de OCIs contra P&L y la amortización de intangibles con impacto neutro en solvencia.

Remuneración al accionista

- El 24 de mayo 2021 se abonaron 0,0268 euros brutos por acción, correspondientes al dividendo con cargo a beneficios del ejercicio 2020. De esta forma, el importe total de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2020 equivale al 15% del resultado consolidado proforma de CaixaBank y Bankia ajustado[1], en línea con la recomendación realizada por el Banco Central Europeo.

- Tras el anuncio del Banco Central Europeo el pasado 23 de julio de 2021 de no extender su recomendación sobre reparto de dividendos más allá de septiembre de 2021, el Consejo de Administración aprobó el 29 de julio de 2021 la Política de Dividendos para el ejercicio 2021, estableciendo una distribución de dividendo en efectivo del 50% del beneficio neto consolidado ajustado por los impactos extraordinarios relacionados con la fusión con Bankia, pagadero en un único pago en el ejercicio 2022.

- El Consejo de Administración del 27 de enero de 2022 ha acordado proponer a la próxima Junta General de Accionistas, la distribución de un dividendo en efectivo de 0,1463 euros brutos por acción, con cargo a los beneficios del ejercicio 2021, a abonar durante el segundo trimestre del 2022. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2021 será de 1.179 millones de euros, equivalente al 50% sobre el resultado consolidado ajustado por los impactos extraordinarios de la fusión con Bankia.

  Asimismo, el Consejo ha aprobado la Política de Dividendos para el ejercicio 2022, consistente en una distribución en efectivo del 50-60% del beneficio neto consolidado, pagadero en un único pago durante abril de 2023, y sujeto a la aprobación final de la Junta General de Accionistas.

  Adicionalmente, el Consejo ha manifestado la intención de CaixaBank, sujeta a la aprobación regulatoria apropiada, de implementar un programa de recompra de acciones (*share buy-back*) en el mercado durante el año fiscal 2022, con el fin de acercar la ratio de CET1 al objetivo interno.

Ser referentes en **gestión responsable y compromiso con la sociedad**

Una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, es ser la referencia del sector en banca socialmente responsable, reforzando la gestión responsable del negocio, avanzando en la integración de los criterios sociales y ambientales en la actividad, y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

Gobernanza de la **Sostenibilidad**

MISIÓN Y VALORES >> PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: APRUEBA LA ESTRATEGIA Y LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD / RSC Y SUPERVISA SU IMPLANTACIÓN

ESTRUCTURA ÓRGANOS DE GOBIERNO

Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia medioambiental y social, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta los legítimos intereses de los restantes grupos de interés

Comisión de Riesgos

Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ASG

Comité de Dirección

Aprueba las principales líneas de acción de el ámbito de la Sostenibilidad y la RSC

Comité de Sostenibilidad

Implantación de la estrategia de Sostenibilidad y su impulso en la organización

MARCO POLÍTICAS, CÓDIGOS

Estas políticas se complementan y desarrollan junto con otras específicas, especialmente en el ámbito de conducta.

Política Corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa
(Actualización 2020)

Política Corporativa de relación con el sector de la Defensa
(2019)

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental
(2019)

Declaración sobre Cambio Climático
(Actualización Enero 2022)

Principios de Derechos Humanos de CaixaBank
(Actualización Enero 2022)

Véase Comportamiento ético y responsable

Durante 2021, CaixaBank ha reforzado el marco de gobierno de la sostenibilidad para dar una mayor relevancia a este ámbito. En este sentido, la estructura de órganos de gobierno se ha adaptado con la redenominacion de la Comisión de Nombramientos, que pasa a ser la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad. Asimismo, se ha creado un comité de primer nivel, el Comité de Sostenibilidad, que depende del Comité Dirección y reporta al Comité Global del Riesgo en lo relativo a las políticas de riesgos de sostenibilidad.

Por otra parte, en el marco de la restructuración organizativa derivada de la fusión con Bankia, se ha creado una nueva dirección en el Comité de Dirección del Banco, la Dirección de Sostenibilidad, con cuatro direcciones dependientes.

Esta Dirección tiene, entre sus funciones, las de coordinar la definición, actualización y seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo. Asimismo, es la encargada de actualizar la **Política Corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Corporativa** de CaixaBank.

Esta Política establece la base de la actuación responsable y la eficiencia económica con voluntad de compromiso con el desarrollo socio-económico de las personas y el territorio.

A través de la Política, CaixaBank asume como directrices para la gestión y el desarrollo de su actividad: la actuación íntegra, responsable y sostenible; la máxima calidad en el servicio, la eficiencia económica; la adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones; y la innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.

Este compromiso aporta valor añadido a la Entidad y a sus grupos de interés e incluye toda la cadena de valor de la organización: los factores económicos y financieros de la actividad, la responsabilidad hacia el medio ambiente, la satisfacción de los clientes, la creación de valor por los accionistas e inversores, las necesidades y aspiraciones de los empleados, la relación con proveedores y colaboradores y sus efectos sobre las comunidades y los entornos en los que está presente.

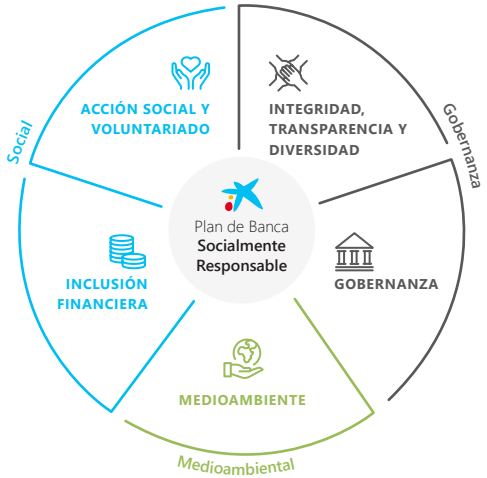
La Política, cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración de la Alta Dirección, es corporativa. Como tal, es un documento de referencia para todas las sociedades del Grupo.

Esta Política está en revisión, y se prevé actualizar en el primer semestre de 2022.



En diciembre de 2021, el Consejo de Administración aprobó un nuevo Plan Director de Sostenibilidad para el periodo 2022-2024, que se hará público a lo largo del primer semestre de 2022

En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017), basado en los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno), cuenta con 5 ejes que funcionan como guía, y contribuyen a poner en el foco en las prioridades estratégicas en el ámbito de la gestión responsable.



- Plan de **difusión**
- Plan de **diálogo**
- Plan de **acción**

>> PRIORIDADES 2019-2021

INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y DIVERSIDAD	>> Impulso iniciativas de **transparencia con clientes**	>> Reforzar la **actitud íntegra**	>> Mantener **respaldo a la difusión** en temas de diversidad y **consolidar programa Wengage**
GOBERNANZA	>> Consolidar la **gobernanza de la responsabilidad corporativa con visión Grupo**	>> **Medir producción** con impacto social o **ambiental positivo** e incorporar criterios ASG en el negocio	>> Consolidar la gestión, medición y seguimiento del **riesgo reputacional**
MEDIOAMBIENTE	>> Impulsar la **producción verde** y emitir **bonos sostenibles**	>> Avanzar en la **medición y gestión del riesgo medioambiental y climático**	>> Implantar el **plan de gestión ambiental y energética**, minimizar la huella de carbono operativa y renovar las certificaciones
INCLUSIÓN FINANCIERA	>> Impulsar las microfinanzas y las finanzas e inversión con **impacto social positivo**	>> Reforzar e implantar el **plan de Cultura Financiera**	>> Reforzar la **accesibilidad** a los productos y servicios de la Entidad
ACCIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO	>> Mantener la promoción de la Acción Social con la Fundación "la Caixa", con **foco en la capilaridad**	>> Consolidar el **plan de Voluntariado Corporativo**	>> Estrechar la **colaboración con programas de la Fundación "la Caixa"**

Adhesiones y alianzas

Para CaixaBank, es fundamental impulsar y participar activamente en las principales alianzas e iniciativas existentes a nivel global, nacional y local. La Entidad colabora en el desarrollo y difusión de buenas prácticas, principios y valores; impulsa el avance conjunto en materia de sostenibilidad e integra en su estrategia y actuación los más altos estándares de gestión que emanan de ellas.



>> ODS 17

Un programa exitoso de desarrollo sostenible requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.



>> TRANSVERSALES ASG

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

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

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

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

Promoción de la inversión sostenible y responsable en España (2011)[1]

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

Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del SpainNAB, el Consejo Asesor para la Inversión de Impacto (2019).

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

Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la sostenibilidad y el impacto social (2005).

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

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

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

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

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

Promueven el desarrollo e integridad de los préstamos verdes y los préstamos sociales (2018, 2021)

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

Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2015).

[1] Adhesión de Bankia, integrada en CaixaBank.

>> AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

Compromiso de alcanzar la neutralidad en emisiones netas de gases de efecto invernadero de las carteras de crédito y de inversión en 2050 como fecha límite (2021).

Compromiso de evaluación de riesgos ASG* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).

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

Compromiso colectivo para la acción climática. Compromiso para la alineación de la estrategia de negocio con los objetivos de temperatura del Acuerdo de París. (2019)

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

Promueve y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de descarbonización para alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea (2021).

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

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

Alianza de instituciones financieras para desarrollar e implementar una metodología de medición y *reporting* de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con préstamos e inversiones. (2021).

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

>> SOCIAL

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

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

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion.

Iniciativa para promover la mejora de la salud y la inclusión financiera de clientes y sociedad en general (2021).

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

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

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

El Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera, Funcas-Educa, promovido por CECA y Funcas, tiene como objetivo mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española (2018).

>> GOBERNANZA

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

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

Alianza internacional para unificar la respuesta global en cibercrimen de la que CaixaBank es cofundador (2013).



Más información en la web de CaixaBank

Índices y *ratings*

Amplio reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de ratings de sostenibilidad.



	CaixaBank	Peor « Escala » Mejor	Destacados
Dow Jones Sustainability Indices	86	Puntuación en sostenibilidad: 0 — 86 — 100	– DJSI World, DJSI Europe – Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización noviembre 2021 – 9º banco de 24 incluidos en el DJSI World – 2º banco de 9 incluidos en el DJSI Europe – Analista S&P Global
MSCI	AA (Líder)	Rating ASG: CCC B BB BBB A AA AAA; Rezagado / Media / Líder	– CaixaBank forma parte del MSCI ESG Leader Index desde 2015 – Primera inclusión en 2015. Última actualización diciembre 2021 – Líder en las categorías de Desarrollo de Capital Humano, Financiación con impacto ambiental, Acceso a la Financiación y Protección Financiera del consumidor – Analista MSCI ESG
FTSE4Good	4	Rating ASG: 0 1 2 3 4 5	– FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX – Primera inclusión en 2011. Última actualización en junio 2021 – Rating global (4) por encima del sector (2.7) y también para todas las dimensiones: Ambiental (3 vs. 1.6 sector), social (3.7 vs. 2.4 sector) y gobernanza (4.7 vs. 3.4 sector) – Analista FTSE Russell
STOXX / Sustainalytics	Riesgo bajo (19)	Rating riesgo ASG: Severo 40+ / Alto 30-40 / Medio 20-30 / Bajo 10-20 / Negligible 0-10	– STOXX Global ESG – Primera inclusión en 2013. Última actualización en octubre 2021 – Exposición de riesgos ASG "*LOW RISK*" por debajo de la media del sector y de los comparables en España. Gestión Fuerte (*Strong*) de los riesgos – Analista Sustainalytics
CDP	A (Liderazgo)	Rating cambio climático: D- D C- C B- B A- A; Reporting / Concienciación / Gestión / Liderazgo	– Primera inclusión 2012. Última actualización diciembre de 2021 – Presente en la *A list*. Única Entidad española en recibir la máxima calificación "A" – Categoría de *Leadership* en gestión y transparencia de los asuntos de cambio climático – Analista CDP



Destacados

CaixaBank — Peor « Escala » Mejor

C

Categoría: Prime
Transparencia: Muy alto
Decile rank: #1

Rating corporativo ASG

D- D D+ C- **C** C+ B- B B+ A- A A+

- Primera inclusión 2013. Última actualización octubre 2021
- CaixaBank se sitúa dentro del 10% superior del sector (*Public & Regional Banks*, que incluye 272 compañías), categoría PRIME con un decil de: 1
- Analista ISS ESG

Nivel de transparencia

Muy bajo — Bajo — Medio — Alto — **Muy alto**

1

Puntuación ASG

10 9 8 7 6 5 4 3 2 **1**

- Actualización mensual, última actualización enero 2022.
- Calificación de *score* 1 en gobernanza, ambiental y social
- Máxima nota (1) en las 3 dimensiones de ISS ESG *Quality Score:* Medioambiental, Social y Gobernanza
- Analista ISS

60

(Avanzado)

Índice sostenibilidad

0 — <30 (Débil) — 30-49 (Limitado) — 50-59 (Robusto) — **60** (Avanzado) — 100

- Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR
- Primera inclusión 2013. Última actualización diciembre de 2021
- Categoría "Avanzado" y por encima de la media sectorial de "*Diversified banks*"; categoría "Avanzado" en 10 materias, entre ellas, Estrategia ambiental, 3 áreas de Recursos humanos, Productos verdes e ISR, Relación responsable con clientes, No discriminación e Inclusión financiera
- Analista Vigeo Eiris

>> OTROS RECONOCIMIENTOS

Incluido en el *S&P Global Sustainability Yearbook 2022* por décimo año consecutivo y distinguida con Silver Class por 2º año consecutivo por su excelente desempeño en sostenibilidad

CaixaBank, incluida en *2021 CDP Supplier Engagement Leaderboard* en reconocimiento a sus esfuerzos por reducir el riesgo climático dentro de su cadena de suministro

CaixaBank ha logrado la certificación del Índice de Buen Gobierno Corporativo emitida por Aenor, que mide el grado de cumplimiento en este aspecto a partir de nueve variables, 41 indicadores y 165 criterios de evaluación. Estas nueve variables tocan aspectos como el Consejo de Administración desde diversos ángulos; la participación en la Junta General de Accionistas; la transparencia; y la sostenibilidad y gobernanza ASG. Como resultado del análisis, CaixaBank ha obtenido la calificación máxima de G++.

CaixaBank líder mundial del Índice de Igualdad de Género de Bloomberg, que distingue a las compañías comprometidas con el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres

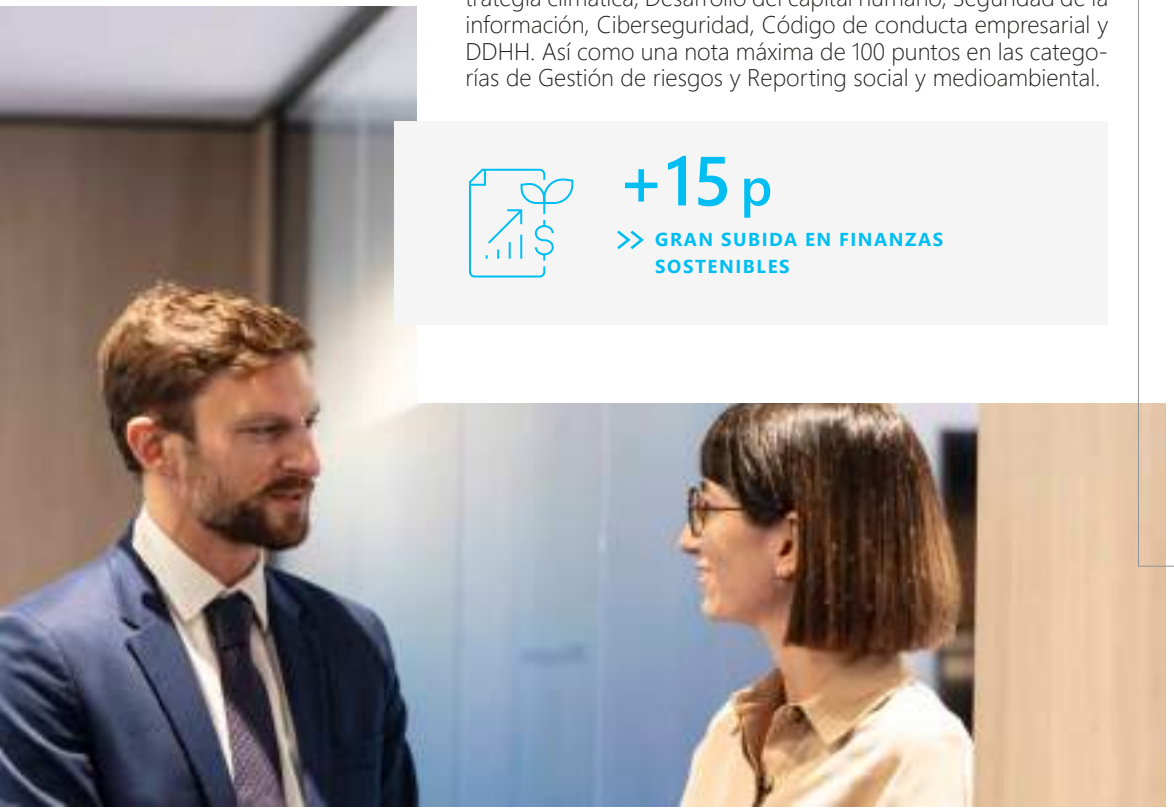
>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

El índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) se impulsa como un proyecto de mejora continuada de las organizaciones. Para CaixaBank la inclusión en el DJSI es una métrica de primer nivel del Plan Estratégico.

En el ejercicio 2021 CaixaBank se sitúa entre los 10 primeros bancos del índice a nivel mundial. Ha experimentado una mejora destacada en las dimensiones de Social y Medioambiental. En los siguientes ámbitos, CaixaBank obtiene puntuaciones muy por encima de la media: Finanzas sostenibles, Inclusión financiera, Estrategia climática, Desarrollo del capital humano, Seguridad de la información, Ciberseguridad, Código de conducta empresarial y DDHH. Así como una nota máxima de 100 puntos en las categorías de Gestión de riesgos y Reporting social y medioambiental.

+15 p

>> GRAN SUBIDA EN FINANZAS SOSTENIBLES



>> CAIXABANK INCLUIDO EN DJSI 2021[1]

9º

BANCO (DE 24) EN DJSI WORLD

2º

BANCO (DE 9) EN EL DJSI EUROPA

CaixaBank en 2021[2]

	Puntuación	Mejora vs 2020	Media bancos DJSI World	Mejor nota en bancos DJSI World
Puntuación global	86	1p	85	89
Dimensión económica	82	0p	81	87
Dimensión medioambiental	94	+4p	93	99
Dimensión social	90	+1p	88	93

[1] DJSI World:1.843 empresas elegibles (322 seleccionadas). 168 bancos elegibles (24 seleccionados).
DJSI Europe: 478 empresas elegibles (147 seleccionadas). 34 bancos elegibles (9 seleccionados).

[2] Revisado por S&P en enero 2022.

Reputación

El compromiso del Grupo CaixaBank con un modelo de comunicación corporativa transparente, de máxima calidad y alcance hacia sus grupos de interés, que permita mantener la reputación del Grupo en niveles óptimos, se manifiesta de forma explícita en su nueva Política Corporativa de Comunicación, aprobada en diciembre de 2020.

En ella, se define la estrategia de comunicación corporativa, que incluye como principales ejes de actuación:

- La gestión profesional, centralizada y según procedimientos y protocolos específicos de comunicación.
- La relación continua con medios de comunicación y el uso de canales digitales.
- La monitorización, medición y seguimiento de los canales de comunicación.

Y que hace referencia a cualquier transmisión de información desde la Entidad, ya sea de carácter económico-financiero, no financiero o corporativo, tanto a públicos especializados (accionistas minoristas, inversores institucionales, asesores de voto, entidad supervisora/reguladora) como a público general (clientes, sociedad y medios de comunicación).

Por otro lado, la Entidad dispone de una nueva política la gestión del riesgo reputacional que incluye como principales ejes de actuación:

- El impulso de la reputación.
- La gestión preventiva del riesgo reputacional.
- Y el establecimiento de objetivos reputacionales, para los que disponemos de indicadores de medición, seguimiento y control específicos.

En concreto, el Índice Global de Reputación de CaixaBank (IGR) es una métrica tanto del Marco de Apetito al Riesgo como del Plan Estratégico de la Entidad, que integra las percepciones de los diferentes stakeholders sobre CaixaBank y se considera una best practice sectorial por su enfoque *multistakeholder*.

El IGR, junto con el Estudio de Materialidad, permiten captar la sensibilidad de los diferentes grupos de interés sobre diferentes aspectos que pueden resultar críticos para CaixaBank, y que podrían implicar un estrés en su rentabilidad y sostenibilidad futuras. Además, la Entidad ha establecido objetivos ambiciosos en su cumplimiento y evolución a lo largo de los próximos años.

>> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN - ÍNDICE GLOBAL DE REPUTACIÓN (IGR)

01. NOS PERMITE RESPONDER A:

- ¿**Cómo** somos percibidos?
- ¿**Qué** aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

02. SE BASA EN:



03. NOS LLEVA A

- **Diagnosticar** problemas de reputación
- **Fijar objetivos** en este ámbito
- **Medir la evolución** de la Entidad
- Establecer **comparativas**

90% >> PESO — IGR CaixaBank - ESP

\+

10% >> PESO — IGR BPI - PT

=

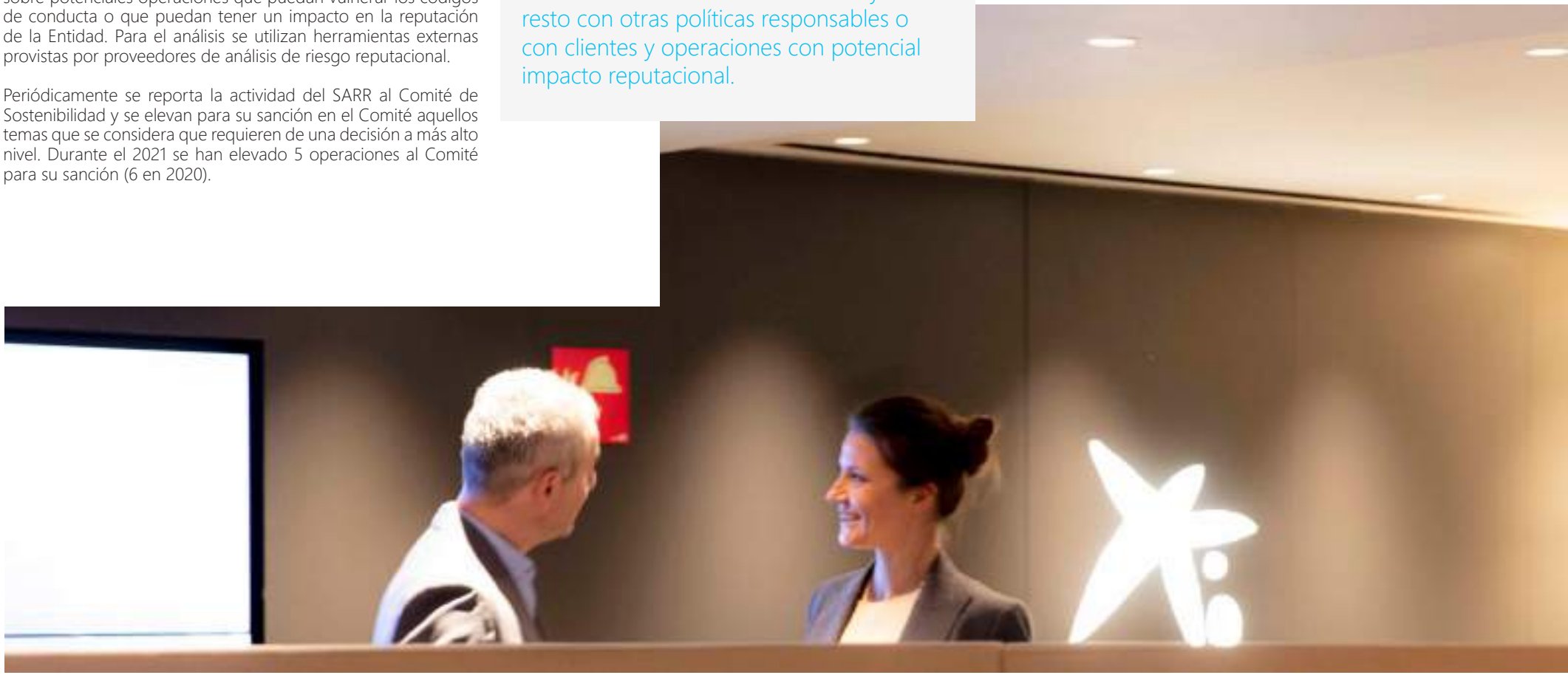
Métrica IGR Grupo

Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)

El Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR) contribuye al cumplimiento de las políticas responsables (Derechos Humanos, Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa y Defensa, entre otras) y a la gestión del riesgo reputacional, prestando apoyo a la red comercial, y a otros departamentos corporativos (Riesgos y Compliance). El SARR analiza consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta o que puedan tener un impacto en la reputación de la Entidad. Para el análisis se utilizan herramientas externas provistas por proveedores de análisis de riesgo reputacional.

Periódicamente se reporta la actividad del SARR al Comité de Sostenibilidad y se elevan para su sanción en el Comité aquellos temas que se considera que requieren de una decisión a más alto nivel. Durante el 2021 se han elevado 5 operaciones al Comité para su sanción (6 en 2020).

En 2021, se han resuelto 293 consultas (279 en 2020), de las cuales el 44% han estado relacionadas con el sector Defensa y el resto con otras políticas responsables o con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.



Diálogo con los Grupos de Interés

El Grupo CaixaBank mantiene a disposición de sus grupos de interés diversos **canales de comunicación, participación y diálogo,** y se comprometerá a darles la máxima difusión posible.

Estos canales podrán ser, entre otros: teléfonos gratuitos y buzones electrónicos de atención al cliente, al accionista e inversor y al proveedor; oficinas de atención al cliente y al accionista; plataformas de participación online para clientes y empleados y empleadas; encuentros y jornadas; encuestas periódicas de opinión; notas de prensa y otros canales de diálogo activo con medios de comunicación.

Clientes

Se busca impulsar el diálogo activo con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas y reclamaciones, y ofrecerles una respuesta ágil, personalizada y de calidad.

La voz del cliente se recoge principalmente a través del **Modelo de medición de la experiencia cliente,** del que se desprenden índices que permiten medir su experiencia y la calidad del servicio. El **Índice Global de Reputación** y el **Estudio de Materialidad** son dos herramientas de diálogo a través de las cuales se recoge, a su vez, la voz de cliente sobre temas específicos, su percepción de la reputación y su visión sobre los aspectos prioritarios para CaixaBank en cuanto a impacto y sostenibilidad futuros, respectivamente. Finalmente los ***Contact Center Clientes*** y el **Servicio de Atención al Cliente** son los principales canales que la Entidad pone a disposición de los clientes para atender sus consultas y reclamaciones.

Véase apartado Modelo de medición experiencia cliente

Véase apartado Materialidad

Contact Centers Clientes (CCC)

El servicio de *Contact Center* gestiona consultas, peticiones, sugerencias e incidencias que los clientes y usuarios nos hacen llegar a través de los canales habilitados por la Entidad: teléfono, WhatsApp, formulario web, email, correo postal, chat, Twitter y comentarios Apps.

Durante el 2021 se han potenciado las acciones de mejora de la experiencia del cliente, con una atención integral que pretende evitar en lo posible la derivación a las oficinas para realizar trámites operativos, ofreciendo alternativas de soporte en canales digitales. Además se han asumido las interacciones de los clientes de origen Bankia tras la fusión bancaria.

Se ha trabajado en la creación de nuevos diálogos transaccionales para que nuestros clientes y usuarios, a través del asistente virtual NOA telefónico, puedan resolver de forma automatizada sus solicitudes de bloqueo de tarjetas por pérdida o robo y cita previa con su gestor. En esta misma línea, se han creado flujos guiados para ayudar al cliente en la autorestauración del acceso y alta a la banca digital CaixaBank *Now* y a la configuración de la app CaixaBank *Sign*.

La calidad del servicio de *Contact Center* se evalúa de forma continuada a través de auditorías, tanto de forma interna como por parte de empresas externas especialidades, para garantizar la correcta atención en el servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad y excelencia que marca CaixaBank.

En los servicios de *Contact Center* específicos de BPI y de *Consumer Finance* se han gestionado en 2021 1.025.369 y 1.352.794 interacciones, respectivamente.

>9,5 MM
DE INTERACCIONES EN CCC DURANTE EL 2021

+2,4%
DE INTERACCIONES RESPECTO DE 2020[1]

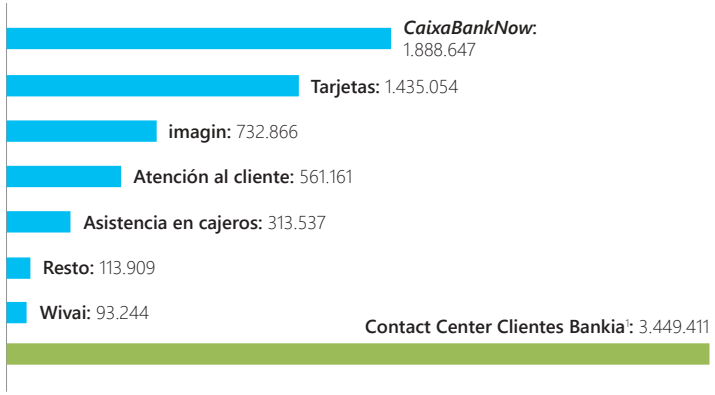
[1] Considerando en 2020 la actividad cojunta de los CCC de CaixaBank y Bankia.

>> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2021



- 90% 8.587.829 Teléfono
- 9%, 852.383 Escrito (carta, email)
- 1%, 134.039 Redes Sociales

>> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELÉFONICO



[1] Los Contact Center de Bankia estuvieron en funcionamiento hasta el momento de la fusión en noviembre de 2021.

Servicio de Atención al Cliente (SAC)

El SAC se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes. Es un servicio separado de los servicios comerciales y actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

Reclamaciones recibidas[1]	2021	2020		
			Del que:	
	Total	Total	CaixaBank	Bankia
Servicio de Atención al Cliente	239.347	209.048	119.361	89.687
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	3.720	2.639	1.598	1.041
Banco de España	3.363	2.288	1.350	938
Comisión Nacional del Mercado de Valores	183	172	82	90
Dirección General de Seguros y Plandes de Pensiones	174	179	166	13

En el año 2021 se ha registrado un incremento del 14,6% de las reclamaciones recibidas en el SAC. En gran medida, este incremento tiene su origen en factores coyunturales como nuevos pronunciamientos judiciales del Tribunal Supremo (Sentencias sobre usura o gastos hipotecarios) la prescripción de las acciones civiles por aplicación de la reforma del Código Civil de 2015 o, en menor medida, el Covid-19 (moratorias legales y sectoriales, financiaciones con garantía pública) que han provocado un aumento de reclamaciones, sobretodo relacionadas con hipotecas.

En 2020, BPI implementó una nueva Política deTratamiento de Quejas y Reclamaciones (excluye de este canal las insatisfacciones). El total de reclamaciones ha ascendido a 6.806 (5.181 en 2020), con un 15% de reclamaciones concluidas a favor del cliente (22% en 2020).



[1] Para una mejor interpretación de la información se presentan a efectos comparativos los datos de Bankia de 2020.

Mayor información en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifimo (416 recibidas en 2021 y 266 en 2020) con un 32% de resolución favorable al cliente.

>> DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC

2021



- 32% Operaciones de activo
- 20% Tarjetas y TPV
- 26% Operaciones de pasivo
- 9% Otros servicios
- 4% Seguros y fondos de pensiones
- 5% Servicios de cobro y pago
- 3% Canal
- 1% Servicios de inversión



- 35% Menos de 10 días
- 45% 10-30 días
- 20% Más de 30 días



- 47% Favorables al reclamante
- 38% Favorables a la Entidad
- 15% Otros (inadmitida / sin pronunciamiento)

2020[1]



- 38% Operaciones de activo
- 20% Tarjetas y TPV
- 16% Operaciones de pasivo
- 9% Otros servicios
- 8% Seguros y fondos de pensiones
- 6% Servicios de cobro y pago
- 3% Canal
- 1% Servicios de inversión



- 25% Menos de 10 días
- 58% 10-30 días
- 17% Más de 30 días



- 49% Favorables al reclamante
- 33% Favorables a la Entidad
- 18% Otros (inadmitida / sin pronunciamiento)

[1] Los detalles no incluyen la información de Bankia.

Accionistas e inversores

En CaixaBank se trabaja para corresponder a la confianza que accionistas e inversores han depositado y, en la medida de lo posible, atender sus necesidades y expectativas. Para ello, se busca ofrecer herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación en el Grupo, así como el ejercicio de sus derechos como propietarios.

Es clave ofrecer información clara, completa y veraz a los mercados y accionistas, que incluya aspectos financieros y no financieros del negocio, y favorecer la **participación informada en las Juntas Generales de Accionistas.**

A través del **Servicio de atención al accionista y e inversores institucionales y analistas,** de acuerdo con la Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, se ofrece atención personalizada.

CaixaBank, **mejor atención al accionista por cotizada** 2020 en los VI Premios Rankia

CaixaBank desarrolla diferentes iniciativas de **formación e información a los accionistas** y se recoge su voz, también, a través de **encuestas anuales de opinión** (Índice Global de Reputación y Estudio de Materialidad, entre otros). La información a accionistas se estructura a través de la Newsletter mensual e emails de eventos corporativos (con alcance de más de 230.000 accionistas), alertas SMS u otros materiales de suscripción disponibles en la web corporativa.

Accionistas

Junta General de Accionistas de 2021 (JGA2021)

El pasado 14 de mayo de 2021, en segunda convocatoria, tuvo lugar la JGA2021. Teniendo en cuenta la trascendencia de la celebración de la Junta General Ordinaria para un regular funcionamiento de CaixaBank, en aras del interés social y en protección de sus accionistas, clientes, empleados e inversores en general, y con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de trato de los accionistas, el Consejo de Administración acordó posibilitar la asistencia y participación telemáticas en la JGA2021.

75,4% CUÓRUM SOBRE EL CAPITAL SOCIAL CON UN

92% DE APROBACIÓN PROMEDIO EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DEL 14 DE MAYO DE 2021

Comité Consultivo de accionistas

Órgano consultivo no vinculante creado para conocer de primera mano la valoración que hacen sus miembros sobre las iniciativas dirigidas a la base accionarial y contribuir a la mejora continuada de la comunicación y la transparencia.

12 MIEMBROS

3 REUNIONES

Encuentros corporativos

En estas sesiones, directivos de CaixaBank explican de primera mano los resultados a los accionistas así como otra información corporativa relevante.

7 ENCUENTROS

2.891 ASISTENTES

Servicio de atención al accionista
(teléfono, correo electrónico y videollamada)

1.378 CONTACTOS

Adicionalmente se elaboran materiales de divulgación de educación financiera para accionistas y se realizan cursos específicos.

Véase apartado Cultura financiera







Inversores

Roadshows y conferencias con inversores institucionales

406
REUNIONES CON INVERSORES INSTITUCIONALES DE RENTA VARIABLE Y RENTA FIJA, NACIONALES Y EXTRANJEROS

646
ASISTENTES

17
REUNIONES CON INVERSORES ESPECÍFICAS SOBRE TEMAS ASG

29
ASISTENTES

Encuentros con analistas

344
INFORMES DE ANALISTAS PUBLICADOS SOBRE CAIXABANK, INCLUYENDO SECTORIALES CON ANÁLISIS SOBRE CAIXABANK

Premios *Institutional Investor*
LOS ANALISTAS FINANCIEROS ELIGIERON AL EQUIPO DIRECTIVO DE CAIXABANK, ASÍ COMO AL EQUIPO DE RELACIÓN CON INVERSORES, COMO LOS MEJORES DE LA BANCA EUROPEA EN 2021

Proveedores

CaixaBank cuenta con un área de compras especializada por categorías (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing) con visión y gestión transversal de las compras del Grupo[1]. Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para nuestro negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.



>> PRINCIPIOS DE COMPRAS

[2] Establecen un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con nuestros valores.

01. Eficiencia

Optimizar los impactos derivados de las compras haciendo hincapié en la calidad, el servicio, los costes, la seguridad del suministro, la sostenibilidad y la innovación.

02. Sostenibilidad

Difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en la red de proveedores y colaboradores de CaixaBank, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas en materia ética, social y medioambiental, así como de buen gobierno corporativo.

03. Integridad y transparencia

Garantizar la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de selección objetivos, transparentes, imparciales y no discriminatorios. Evidenciar un rechazo absoluto con cualquier forma, directa o indirecta, de corrupción.

04. Cumplimiento

Formalizar por medio de un contrato que busque el justo equilibrio entre los derechos de CaixaBank y del proveedor, las condiciones de la compra para asegurar su cumplimiento en tiempo y forma por las dos partes.

05. Proximidad y seguimiento

Implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores y fomentar el diálogo, por medio de un canal de comunicación institucional.

[1] Aplicable a las empresas del Grupo con las que comparte modelo corporativo de Compras.

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf

Código de Conducta de Proveedores y Norma de Compras

[1] El **Código de Conducta de Proveedores,** pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.

En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra el soborno y la corrupción, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad.

La **norma de compras** establece los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.

>> PROCESO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES



En 2021 se ha consolidado y mejorado la herramienta de gestión integral del ciclo proveedor, negociación y gestión contractual.



>> INDICADORES DE COMPRAS[1]

	2021	2020
Número de proveedores[2]	3.390	2.393
Volumen facturado (MM€)[2]	2.979	2.120
Proveedores homologados a cierre de ejercicio	1.157	n.d.
Proveedores homologados[3] en el ejercicio	882	688
Plazo medio de pago a proveedores (días)	22,1	21,0
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)	636	642
Procesos negociados a través de negociación electrónica	851	540
% volumen correspondiente a proveedores locales - España	97%	97%
Empleados con formación en el proceso de compras	3.714	n.d.

[1] Aplicable a las empresas del Grupo con las que comparte modelo corporativo de Compras.
Se incluyen proveedores cuya facturación en 2021 sea superior a 30.000€. Se han excluido acreedores, organismos oficiales, comunidades de propietarios.

[2] Se incorporan datos a partir de la fecha de fusión.

[3] Proveedores que han completado el proceso de homologación durante 2021.

>> % DE PROCESOS NEGOCIADOS POR CATEGORÍAS DE COMPRAS



- 39% IT
- 19% Servicios profesionales
- 16% Marketing
- 14% Facilities & logistics
- 12% Obras

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Codigo_de_Conducta_Proveedor_ESP.pdf

7,3 MM€
DE VOLUMEN ADJUDICADO A CEE (CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO)
5,4 MM€ EN 2020

1.402
PROVEEDORES CON CERTIFICACIÓN ISO14001
1.226 EN 2020

100%
DE CATEGORÍAS DE COMPRAS CON IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DISPONE DE REQUISITOS MEDIOAMBIENTALES

En 2019 se inició el Plan de Auditorías a Proveedores, el cual, mediante un proceso de validación in-situ busca recopilar evidencias para que en CaixaBank dispongamos de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgo de nuestros principales proveedores. Simultáneamente a la reducción del riesgo, con la evaluación in-situ, buscamos la mejora continua en la gestión de nuestros proveedores y proporcionarles un valor añadido colaborando en su desarrollo.

En 2021 se han realizado 30 auditorías (16 en 2020) incluyendo todas las categorías de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing). Se han definido medidas correctoras.

Adicionalmente, la gestión de procesos de compras a través de negociación electrónica muestra el esfuerzo de CaixaBank por garantizar la trazabilidad y la integridad en el proceso de contratación. La negociación electrónica comienza con la homologación de todos los proveedores que participan en el proceso y garantiza que durante el mismo la información será homogénea a todos los participantes y la selección se basará en criterios objetivos.

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

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



Inclusión **financiera**

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida. Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una de las prioridades estratégicas. Desde CaixaBank se entiende la inclusión desde las siguientes perspectivas:

- Canalizar fondos hacia acciones concretas, contribuyendo de manera directa a los ODS.
- Productos y servicios para colectivos vulnerables.
- Programa de vivienda social y programa Impulsa
- Acceso a los servicios financieros a través de microfinanzas y del banco social MicroBank.
- Presencia en la mayor parte de los municipios del país a través de una amplia red de oficinas.
- Adopción de medidas de accesibilidad física y tecnológica para colectivos con dificultades físicas o cognitivas.
- Contribución a la mejora de la cultura financera.

Desde el inicio del Plan Estratégico 2019-21 CaixaBank ha emitido, dentro de su **marco de emisión de bonos ligados a los ODS**[1] (agosto de 2019), cuatro bonos sociales, cuyos fondos se destinan a financiar actividades y proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza, impulsar la educación y el bienestar y fomentar el desarrollo económico y social en las zonas más desfavorecidas de España.

Bonos sociales

1ER BONO SOCIAL

- **Emisión:** 26 Septiembre 2019
- **Tipo:** Sénior No Preferente
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 1 Octubre 2024
- **Cupón:** 0,63%

Financiar préstamos concedidos por MicroBank a familias con ingresos limitados (el límite se establece en 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.

Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.

CaixaBank es el primer banco español en emitir un bono social vinculado a los ODS

Mención de bono social del año 2020 (bancos) por Enviromental Finance

2O BONO SOCIAL

- **Emisión:** 10 Julio 2020
- **Tipo:** Sénior Preferente
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 10 Julio 2026
- **Cupón:** 0,75%

El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia.

Se financiarán préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España.

CaixaBank emite un bono social Covid-19

3ER BONO SOCIAL

- **Emisión:** 26 Mayo 2021
- **Tipo:** Sénior No Preferente
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 26 Mayo 2028
- **Cupón:** 0,75%

4O BONO SOCIAL

- **Emisión:** 13 Enero 2022
- **Tipo:** Sénior Preferente
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 13 Enero 2028
- **Cupón:** 0,625%

Los objetivos del tecer y cuarto bonos sociales emitidos por CaixaBank se centran en financiar actividades y proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza, impulsar la educación y el bienestar y fomentar el desarrollo económico y social en las zonas más desfavorecidas de España.



[2] Mayor detalle en la web corporativa

[1] Con opción de amortización anticipada en el último año por parte del emisor. A excepción del 1er bono social.

[2] A través del siguiente enlace, se puede acceder a la información detallada del Marco de emisión, el Informe de seguimiento del Bono Social y las presentaciones de cada una de las emisiones https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/inversores-renta-fija.html

>> IMPACTO BONOS SOCIALES



[1] El pasado mes de diciembre de 2021 se publicó el segundo informe de impacto de los bonos sociales.

El informe ha sido verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado. Parte de los impactos han sido calculados a través de encuestas utilizando el modelo *input-output*, con la colaboración de un consultor externo independiente.

>> CARTERA SOCIAL A 31 DE MARZO DE 2021

4.900 MM€

298.574
OPERACIONES



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	3.831 MM€ 77,2%	Generación y conservación del empleo
1 FIN DE LA POBREZA	972 MM€ 19,6%	Acceso a servicios esenciales
3 SALUD Y BIENESTAR	133 MM€ 2,7%	Infraestructuras básicas y acceso a servicios esenciales
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	25 MM€ 0,5%	Generación y conservación del empleo

1 FIN DE LA POBREZA

97%
DE LOS BENEFICIARIOS AFIRMAN QUE LA **FINANCIACIÓN LES HA PERMITIDO ALCANZAR SUS OBJETIVOS**

49%
DE LAS OPERACIONES SE HAN CONCEDIDO A **BENEFICIARIOS RESIDENTES EN ÁREAS CON UN ELEVADO PORCENTAJE DE POBLACIÓN EN RIESGO DE POBREZA**

144 MM€
CONCEDIDOS EN ÁREAS RURALES

3 SALUD Y BIENESTAR

6
HOSPITALES FINANCIADOS

2.027
CAMAS EN LOS HOSPITALES / CENTROS MÉDICOS FINANCIADOS

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

2.991
ESTUDIANTES BENEFICIADOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS FINANCIADOS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

3.728
NUEVOS NEGOCIOS CREADOS

54.405
PUESTOS DE TRABAJO CREADOS / RETENIDOS

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/CaixaBank_Social_Portfolio_Report_Informe_PwC_vDEF.pdf

Respuestas a las necesidades **de la sociedad en la que operamos**

Crisis Covid-19

Desde el inicio de la crisis Covid-19, la apuesta clara por la inclusión financiera se ha traducido en la puesta en marcha de amplias y decididas medidas encaminadas a dar soporte a los colectivos más vulnerables, focalizando los esfuerzos en los territorios más afectados.

>> A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

21.762 MM€

DE IMPORTE DISPUESTO DE FINANCIACIÓN CON GARANTÍA PÚBLICA EN BASE A LOS ESQUEMAS DE GARANTÍAS ESTATALES IMPLEMENTADOS EN EL MARCO DE LA COVID-19

13.191 MM€ EN 2020

GLOBAL FINANCE

CaixaBank, reconocida por su liderazgo en su apoyo a las empresas durante la crisis de la Covid-19 por Global Finance

Emergencia en la isla de La Palma

CaixaBank puso en marcha un programa solidario de apoyo a las familias, negocios, empresas y productores agrarios cuando comenzó la erupción, con un amplio paquete de medidas extraordinarias que bajo el lema '#CaixaBankConLaPalma', se han implementado a través de las oficinas de la red comercial en la isla con todo el equipo humano de la Entidad implicado en su gestión.

Una de las medidas de este plan de apoyo a las familias, negocios y empresas afectadas ha sido la paralización temporal de la amortización de los préstamos personales e hipotecarios de particulares, créditos del sector agrario y compromisos de pago de los clientes del segmento negocios por un período de hasta 12 meses.

Adicionalmente, a través de AgroBank, se ha contactado con las principales cooperativas y organizaciones de productores de La Palma, así como con la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas del Gobierno de Canarias, para coordinar ayudas y anticipos de urgencia, destinadas a paliar los daños en las fincas y explotaciones agrícolas.

A través de MicroBank, se ha habilitado una línea de apoyo financiero para potenciar el autoempleo e incentivar la actividad emprendedora tras la catástrofe, enfocada a aquellas personas y emprendedores que requieran de apoyo para la reorientación o puesta en marcha de una nueva actividad de negocio y con la única garantia de la viabilidad del proyecto en sí.

CaixaBank también ha colaborado con las instituciones de la isla para la recaudación de donaciones.

840

MORATORIAS A FAMILIAS, NEGOCIOS Y EMPRESAS AFECTADAS

100%

DE LAS SOLICITUDES PRESENTADAS

3,6 MM€

CANALIZADOS EN LA RECAUDACIÓN DE DONACIONES ECONÓMICAS EN FAVOR DE LOS DAMNIFICADOS



>> MONITOR DE DESIGUALDAD [1]

CaixaBank Research y la Universitat Pompeu Fabra impulsaron en 2020 el Monitor de Desigualdad, un proyecto pionero a nivel internacional que tiene como objetivo seguir en tiempo real la evolución de la desigualdad y el papel del estado del bienestar en España, mediante el uso de técnicas de big data.

El Monitor de Desigualdad pretende dar a conocer el impacto de la crisis Covid-19 en los hogares españoles y, especialmente, en los colectivos más vulnerables de la sociedad, así como contribuir al debate sobre la efectividad de los mecanismos de protección del sector público.

[1] https://inequality-tracker.caixabankresearch.com/

Finanzas **inclusivas**

CaixaBank en su vocación de cercanía y calidad de servicio, en colaboración con las Entidades Sociales con las que colabora estrechamente ha diseñado servicios y productos financieros con el fin de dar respuesta a las necesidades concretas del Tercer Sector Social.

En esta línea cuenta con propuestas de valor de servicios financieros para entidades sociales y colectivos vulnerables.

Cuenta social

Solución para quienes perciben ayudas sociales o sufren situaciones pobreza severa.

Depósito vista gratuito + acceso gratuito a servicios financieros básicos, dirigido a personas en riesgo de exclusión (particulares perceptores de Ingreso Mínimo Vital, Renta Garantizada de las comunidades, entre otros).

Se han ampliado los criterios de captura para detectar un mayor número de personas en riesgo de exclusión y poderles ofrecer estas cuentas.

Cuenta de inserción

Con el objetivo de fomentar la bancarización de refugiados y personas que necesitan una cuenta bancaria para domiciliar ayudas sociales o acceder a un primer empleo.

Cuenta + tarjeta débito inserción + CaixaBankNow gratuitos con limitaciones operativas. Dirigida a particulares sin acceso a la bancarización por procedencia jurisdicciones de Riesgo y por no acreditación de ingresos.

211.432
CUENTAS SOCIALES / CUENTAS INSERCIÓN
+68% RESPECTO DE 2020

Apoyo al Tercer Sector Social

Para poder crear un programa de apoyo al tercer sector social se identifican a las entidades cuyo objeto principal es la atención directa a las personas ya que requieren de soluciones específicas para el desarrollo de su actividad.

Por ello, CaixaBank dispone de una propuesta de valor para entidades sociales, a través de la cual desarrolla productos específicos y bonifica la transaccionalidad básica de las entidades sociales solidarias.

Además ofrece soluciones específicas para la captación de donativos.

Soluciones para personas con discapacidad

Con el objetivo de garantizar la inclusión de las personas con discapacidad y asegurar la mejor experiencia de cliente, se revisan los procesos implantando mejoras continuas en todos los canales de atención.

Tarjetas ONG

Los clientes más solidarios pueden apoyar a las entidades sociales con las que simpatizan a través de las tarjetas ONG.

CaixaBank aporta anualmente a las entidades sociales vinculadas a las tarjetas un importe fijo por tarjeta activa o bien un porcentaje del importe anual de las compras realizadas por el cliente, según la tarjeta elegida por el cliente.

Creación de una guía interna para facilitar el alta de productos destinados a personas vulnerables o con necesidades especiales





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

CaixaBank mantiene una **política activa de ayudas a problemas de primera vivienda** que se estructura en dos ejes:

i. Por un lado la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades,

ii. Y por el otro, el impulso de programas de vivienda social.

La Entidad está adherida al Código de Buenas Prácticas del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

CaixaBank cuenta con un equipo especializado en ofrecer soluciones a los clientes con dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca de su vivienda habitual, y desde 2013 tiene habilitado un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

El Grupo CaixaBank dispone de un **programa de vivienda social** con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración a: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad y unidades familiares en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

En 2021, se ha consolidado el programa Impulsa cuya finalidad es ayudar a mejorar la situación socio-económica de los arrendatarios. Las principales implicaciones para el arrendatario son el acompañamiento social para ayudar a la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de la Fundación "la Caixa") y soporte en la gestión de ayudas energéticas y subvenciones.

2.216
EXPEDIENTES REVISADOS POR EL SACH EN 2021

26.879
DESDE SU PUESTA EN MARCHA EN 2013

13.235
VIVIENDAS PROGRAMA DE ALQUILER SOCIAL
14.455 EN 2020

(INCLUYE 1.079 CONTRATOS DEL PROGRAMA CENTRALIZADO DE LA FUNDACIÓN "LA CAIXA", 1.375 EN 2020)



- **7.996** **Viviendas sin bonificación** (219,8 € importe alquiler medio)
  7.568 EN 2020
- **4.160** **Viviendas con bonificación** (261,5 € importe alquiler medio)
  5.562 EN 2020

MicroBank

MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos. MicroBank compagina la aportación de valor en términos sociales, satisfaciendo necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional, con la generación de los recursos necesarios para que el proyecto pueda seguir creciendo al ritmo que requiere la demanda existente, siguiendo los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria. De esta manera, se materializa un modelo de banca social que facilita el acceso al crédito a través de servicios financieros de calidad, con los siguientes objetivos:

La creación de empleo, mediante la puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y a empresas sociales.

La inclusión financiera, favoreciendo el acceso igualitario al crédito, especialmente de aquellas personas que carecen de garantías, así como el acceso a los servicios bancarios de nuevos clientes a través de la red comercial de CaixaBank.

El fomento de la actvidad productiva, concediendo apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas como instrumento dinamizador de la economía, que fomenta el inicio y la consolidación de negocios.

La generación de impacto social y medioambiental, dando apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.

El desarrollo personal y familiar, dando respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a trvés de los microcréditos y facilitando la superación de dificultades temporales.

La contribución directa, indirecta e inducida a la economía española en cuanto al **impacto en el PIB** y en la generación de empleo.

¿Qué es un microcrédito?

Los microcréditos son préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real, dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.

8 10

>> MICROBANK EN 2021

953 MM€
CONCEDIDOS
900 MM€ EN 2020

107.222
MICROCRÉDITOS CONCEDIDOS Y OTROS PRÉSTAMOS CON IMPACTO SOCIAL
105.378 EN 2020

2.075 MM€
SALDO VIVO EN CARTERA A 31 DICIEMBRE
+13% RESPECTO DE 2020

6.672
NUEVOS NEGOCIOS INICIADOS CON EL APOYO A EMPRENDEDORES
5.416 EN 2020

17.007
PUESTOS DE TRABAJO CREADOS CON EL APOYO A EMPRENDEDORES
8.737 EN 2020

1,94%
ROA
0,33% EN 2020

6,07%
ACUMULADO DE FALLIDOS SOBRE CAPITAL CONCEDIDO VENCIDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021
6,04% EN 2020

Apoyo institucional

El apoyo de algunas de las principales instituciones europeas vinculadas al desarrollo del emprendimiento y la microempresa es clave para la consecución de los objetivos de MicroBank.

BANCO EUROPEO DE INVERSORES (BEI)

MicroBank se convirtió en 2013 en el primer banco europeo en recibir financiación para conceder microcréditos

FONDO EUROPEO DE INVERSIONES (FEI)

2008 inicio de la colaboración

BANCO DE DESARROLLO DEL CONSEJO DE EUROPA (CEB)

2008 inicio de la colaboración

Distribución por segmentos



- **57,7%** Familias
  42,4% EN 2020
- **39,4%** Emprendedores y empresas
  53,4% EN 2020
- **2,9%** Otras empresas sociales
  4,2% EN 2020



Microcrédito negocios

Dirigido a: emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a dos millones de euros al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

Características principales:

- Préstamo con garantía personal a tipo fijo.
- El Microcrédito Negocios se concede en base a la confianza en el solicitante y en su proyecto empresarial, y sin garantía real.
- El periodo máximo de devolución es de 6 años, con una carencia opcional de 6 meses.

>> 2020	>> 2021
32.331 operaciones (incluyen líneas específicas Covid-19)	15.221 operaciones (incluyen líneas específicas Covid-19)
374 MM€ importe de las operaciones	196 MM€ importe de las operaciones
11.571 € importe medio	12.870 € importe medio

Una pieza esencial son las 270 entidades activas, con las que se ha firmado un acuerdo de colaboración para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una mejor evaluación de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, brindan soporte técnico a los emprendedores y contribuyen a ampliar la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank.

92	88	40	11	39
ayuntamientos	organizaciones no lucrativas	otras AAPP	universidades y escuelas de negocios	cámaras de comercio

8

Microcrédito familias

Dirigido a: personas con ingresos limitados, hasta 19.300 euros/año[1], que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

El criterio de ingresos se revisa periódicamente con el fin de mantener siempre el foco en aquellos colectivos que siguen teniendo mayores dificultades de acceso al crédito, asumiendo en muchas ocasiones el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento, el perfil de riesgo de la cartera y la generación de resultados.

Características principales:

- Préstamo personal a tipo fijo.
- El Microcrédito Familiar se concede sin garantía real.
- El periodo máximo de devolución es de 6 años, con una carencia de hasta 12 meses.

>> 2020

67.764
operaciones

373 MM€
importe de las operaciones

5.497 €
importe medio

>> 2021

86.859
operaciones

547 MM€
importe de las operaciones

6.296 €
importe medio

>> ICO ALQUILERES

Línea de financiación puesta en marcha en 2020 con motivo de la crisis Covid-19, dirigida a clientes y no clientes en situación de vulnerabilidad que no puedan hacer frente al pago del alquiler de su vivienda habitual.

2.367
HOGARES SE HAN BENEFICIADO DE LA MEDIDA
DESDE LA FECHA DE INICIO DEL PROGRAMA EN 2020

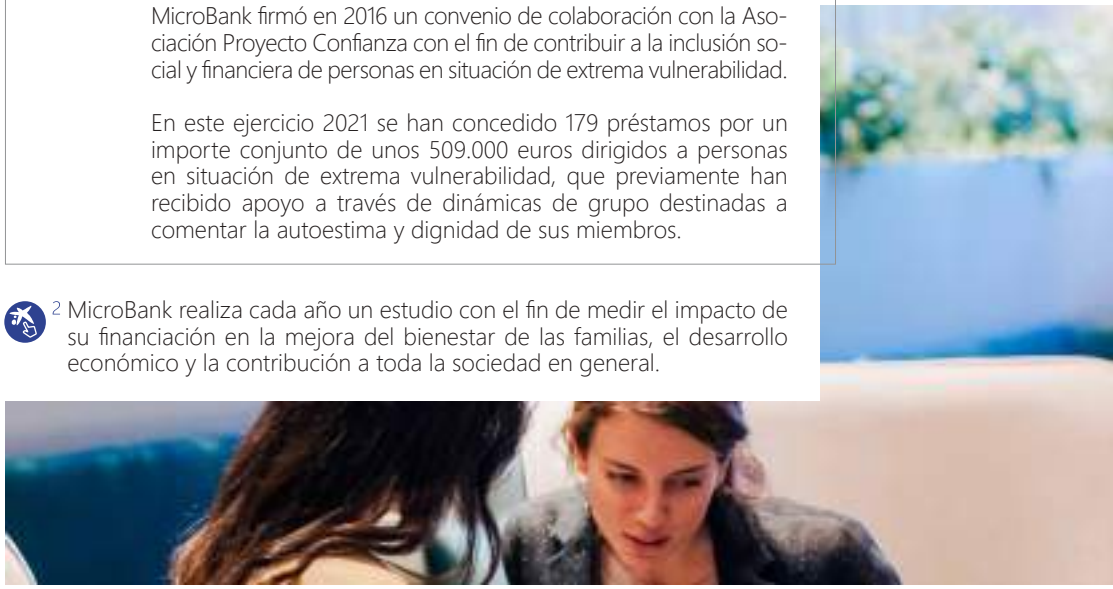
8,5 MM€
IMPORTE TOTAL CONCEDIDO

>> PROYECTO CONFIANZA

MicroBank firmó en 2016 un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de extrema vulnerabilidad.

En este ejercicio 2021 se han concedido 179 préstamos por un importe conjunto de unos 509.000 euros dirigidos a personas en situación de extrema vulnerabilidad, que previamente han recibido apoyo a través de dinámicas de grupo destinadas a comentar la autoestima y dignidad de sus miembros.

[2] MicroBank realiza cada año un estudio con el fin de medir el impacto de su financiación en la mejora del bienestar de las familias, el desarrollo económico y la contribución a toda la sociedad en general.



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

[2] https://www.microbank.com/impacto-social_es.html

1 10

Otra financiación con impacto social

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

>> 2020

5.283
operaciones

154 MM€
importe de las operaciones

29.059 €
importe medio

>> 2021

5.142
operaciones

210 MM€
importe de las operaciones

40.837 €
importe medio

>> NUEVO ACUERDO CON EL FEI. PROGRAMA *SKILLS AND EDUCATION*

MicroBank ha firmado un nuevo acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para mejorar el acceso a la financiación de los particulares y las organizaciones que deseen invertir en capacitación y educación con el objetivo de mejorar su empleabilidad.

Durante 2021 se ha implementado la línea que ofrece apoyo a las organizaciones que se dedican a la educación, la formación o el desarrollo de habilidades profesionales.

2,6 MM€
CONCEDIDOS A TRAVÉS DE 31 OPERACIONES

DESTACAN:

>> PRÉSTAMO INNOVACIÓN

Características diferenciales:

- **Importe:** hasta 50.000 euros.
- **Finalidad:** inicio o ampliación de proyectos empresariales de carácter innovador.
- **Plazo:** el periodo máximo de devolución es de 7 años, con una carencia de 24 meses.

>> PRÉSTAMO EASI EMPRESA SOCIAL

Características diferenciales:

- **Importe:** hasta 500.000 euros.
- **Finalidad:** financiación para la constitución y desarrollo de empresas sociales. Se consideran empresas sociales aquellas que están especializadas en la inserción laboral, así como actividades medioambientales, las que desarrollan su actividad en sectores como la promoción de la autonomía personal y la atención a la discapacidad y a la dependencia, la lucha contra la pobreza, la exclusión social, la interculturalidad y la cohesión social.
- **Plazo: hasta 10 años** (con carencia opcional de capital de hasta 12 meses).

>> PRÉSTAMO EDUCACIÓN

Dirigido a: estudiantes que quieran financiar los gastos que se deriven de la realización de un máster o estudios de postgrado. Son productos creados específicamente para cada una de estas finalidades y tienen características adaptadas a cada uno de ellos.

- **Finalidad:** cubren el coste de inscripción y los gastos de manutención derivados.

>> PRÉSTAMO SALUD

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

Características diferenciales:

- **Importe:** hasta 25.000 euros.
- **Finalidad:** gastos derivados del tratamiento de estas personas.
- **Plazo:** hasta 6 años.

3 4 9

Banca próxima y accesible

CaixaBank entiende la inclusión financiera también como una banca próxima y accesible, manteniendo inalterable su compromiso de estar cerca de los clientes.

Proximidad

CaixaBank cuenta con 1.650 oficinas rurales, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

Para reforzar el servicio en el ámbito rural, CaixaBank dispone de 14 oficinas móviles (ofibuses), que dan servicio a 270.000 personas en 426 municipios de once provincias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segovia, Toledo y Valencia.

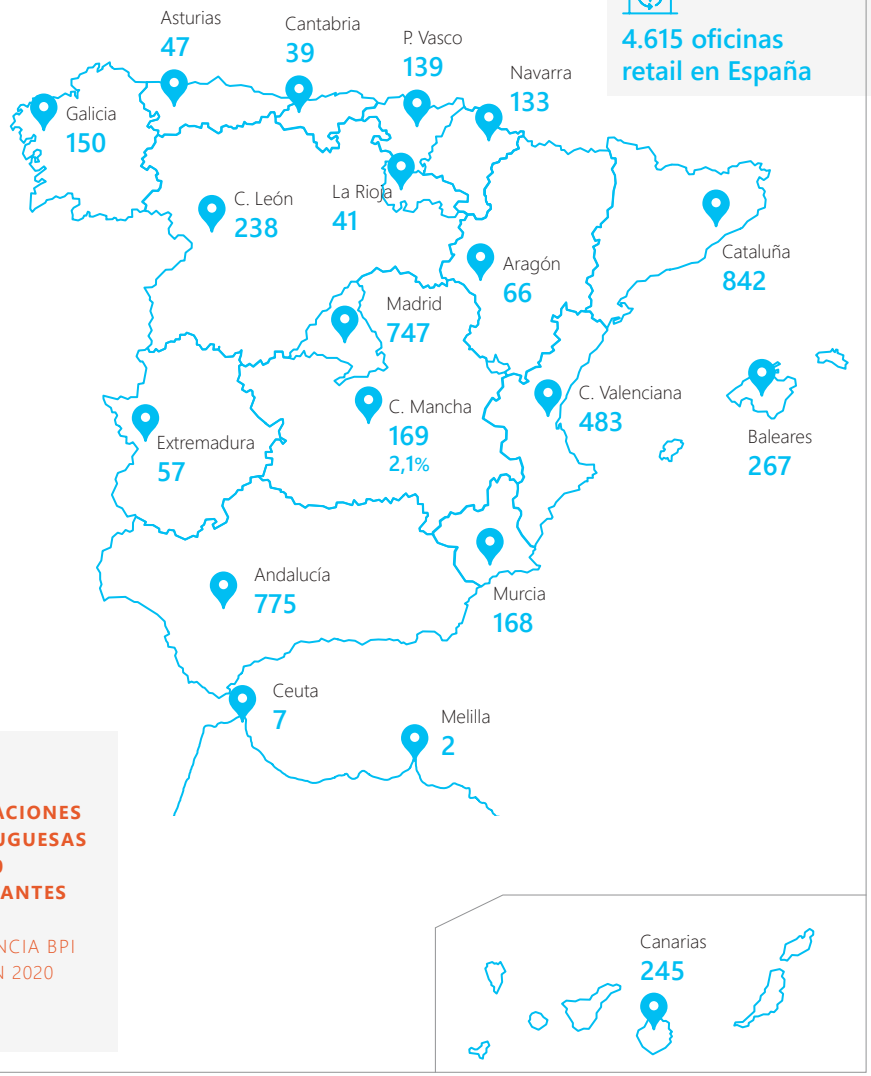
Cada una de las oficinas móviles realiza rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la Entidad por los sectores agrícola y ganadero.

CaixaBank instalará 135 cajeros automáticos en municipios en riesgo de exclusión financiera en la Comunitat Valenciana, tras adjudicarse la iniciativa de la Generalitat Valenciana para favorecer la inclusión financiera en municipios y núcleos de población de la región que no disponen de servicios financieros básicos.

Las oficinas móviles son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales

CaixaBank ha manifestado su compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones donde ahora está presente

>> NÚMERO DE OFICINASPOR CCAA



2.234
POBLACIONES ESPAÑOLAS EN LAS QUE CAIXABANK ESTA PRESENTE

92%
CIUDADANOS QUE DISPONEN DE UNA OFICINA EN SU MUNICIPIO (ESPAÑA)
91% EN 2020

99%
POBLACIONES ESPAÑOLAS > 5.000 HABITANTES CON PRESENCIA DE CAIXABANK
98,8% EN 2020

420
POBLACIONES ESPAÑOLAS CAIXABANK ES LA ÚNICA ENTIDAD BANCARIA
215 EN 2020

63%
POBLACIONES PORTUGUESAS >5.000 HABITANTES CON PRESENCIA BPI
64% EN 2020

1 11

Accesibilidad

Desde CaixaBank aspiramos a convertirnos en el banco de referencia y elección de las personas diversas, en línea con los valores de la Entidad. Para ello, hemos empezado a trabajar en las diferentes vías que pueden ayudarnos a lograrlo. Nuestro objetivo es crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial.

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, trabaja para la eliminación de aquellas barreras físicas y sensoriales que puedan suponer un obstáculo para el acceso a sus instalaciones o a sus productos y servicios a las personas con alguna discapacidad.

CaixaBank incorpora en su modelo de accesibilidad las pautas de WCAG 2.1-W3C[1]

PRINCIPIOS EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PERCEPTIBLE

>> **SENTIDOS**
QUE EL CONTENIDO PUEDA SER PERCIBIDO POR LOS DIFERENTES SENTIDOS

OPERABLE

>> **MOTOR, VOZ**
QUE SE PUEDA EMPLEAR CON LOS PERIFÉRICOS HABITUALES O CON PRODUCTOS DE APOYO ESPECIALIZADOS

COMPRENSIBLE

>> **COGNITIVO**
QUE EL CONTENIDO SE FÁCIL DE ENTENDER, EVITE O AYUDE A SOLUCIONAR ERRORES

ROBUSTO

>> **TECNOLOGÍA**
EL CONTENIDO PUEDE SER UTILIZADO POR DIFERENTES DISPOSITIVOS DE LOS USUARIOS

>> NUESTRO PLAN DE ACCIÓN

01. VISIÓN GLOBAL

Centralizar los esfuerzos de accesibilidad con una visión única y experta que coordine y potencie su alcance e impacto a clientes y empleados con un enfoque omnicanal.

02. METODOLOGÍA

Definir o poner en marcha un framework de accesibilidad aplicable a cualquier tipo de proyecto, que facilite el desarrollo de productos y servicios accesibles.

03. COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

Llevar a cabo acciones de comunicación y formación sobre accesibilidad y el framework definido, para garantizar la concienciación, conocimiento y aplicación por parte de los equipos.

04. SEGUIMIENTO

Realizar un seguimiento continuo del estado de la accesibilidad con un enfoque omnicanal, que permita identificar oportunidades de mejora y priorizar los esfuerzos.

[1] Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

>> ACCESIBILIDAD OFICINAS

En las oficinas de CaixaBank se aplica el **concepto *cota cero***, que consiste en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos con rampas o elevadores.

86%
OFICINAS ACCESIBLES
94% EN 2020

16
OFICINAS DONDE SE HAN ELIMINADO BARRERAS EN 2021
49 EN 2020



>> ACCESIBILIDAD CAJEROS

100%
CAJEROS SON ACCESIBLES
99% EN 2020

100%
CAJEROS DISPONEN DE VIDEOS DE AYUDA
EN LENGUA DE SIGNOS
99,8% EN 2020

La accesibilidad de la cajeros se basa en, entre otros:

– **Facilidades visuales:**

  Tecleando la llamada Operativa 1 1 1, se activa una pantalla de contraste y operativa simplificada para que los usuarios puedan adaptarlo a sus necesidades, facilitándoles la visualización de las diferentes operativas.

– **Facilidades sonoras y táctiles:**

  Tecleando la llamada Operativa 2 2 2 y conectando unos auriculares en el *jack*, se puede disponer de la operativa completa guiada. Los cajeros cuentan un Avatar generado digitalmente que ayuda a las personas sordas a entender la operativa que se muestra en la pantalla del cliente. Además, todas las bocas de unidades y teclado disponen de escritura Braille.

– **Facilidades motoras:**

  Los elementos principales, como la pantalla operativa y el teclado, están situados, tanto en altura como en inclinación, con el objetivo de facilitar la visión. Asimismo, el sistema *contactless* facilita la operativa para personas con dificultades motoras en las extremidades superiores.

– **Facilidades para segmento sénior:**

  El menú Caixafacil está diseñado para facilitar la navegación de pantallas de las diferentes operativas para el segmento más sénior, presentando botones más grandes, con sus operaciones habituales.

Desde la ONCE se ha realizado un análisis de experto, con resultados muy positivos.

>> ACCESIBILIDAD APP

Se trata de una **aplicación nativa accesible** para las personas con capacidades diversas, diseñada bajo los estándares de accesibilidad móvil y aprovechando todas las posibilidades técnicas que ofrecen hoy en día los sistemas operativos IOS y Android.

- Ha sido desarrollado desde un inicio bajo las **pautas de Accesibilidad, WCAG 2.0.**
- Regularmente, ILUNION realiza una **revisiones y auditorías** de la aplicación móvil, ayudándonos a identificar puntos de mejora a trabajar y asegurando su accesibilidad.
- A la vez, hay un continuo flujo de recopilación y gestión de puntos de mejora aislados, identificados a partir de quejas de usuarios o revisiones internas.

Tiene en cuenta, entre otros:

- A nivel de diseño, se ha validado el **contraste de colores y el tamaño de las fuentes** para que sean accesibles y permitan una correcta lectura a personas con baja visión.
- A nivel de contenido, se utiliza lenguaje plano y sencillo, añadiendo elementos explicativos cuando se requiera el uso de lenguaje más técnico o de carácter legal.
- Los flujos están pensados para simplificar al máximo la experiencia, ofreciendo a los usuarios guía a cada paso e información de dónde se encuentran y hacia dónde se dirigen.
- Se incluye en la definición el diseño de navegación con *VoiceOver* (iOS) y *TalkBack* (Android) para invidentes totales, de forma que nuestras apps permiten la locución de toda la información y acciones de pantalla.

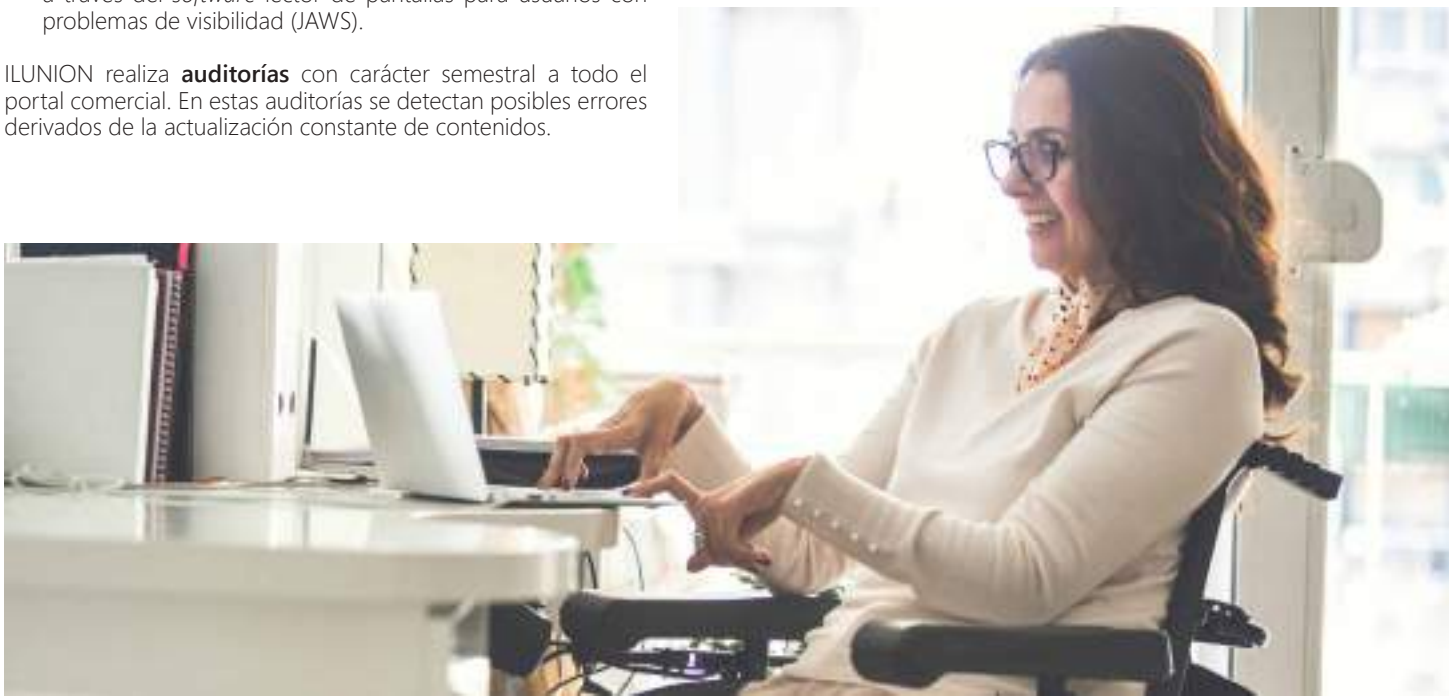
>> ACCESIBILIDAD WEB

En la accesibilidad de la web se tienen en cuenta, entre otros:

- El contraste de color y el tamaño de texto son los adecuados para un visionado óptimo del portal.
- Las imágenes no tienen texto incrustado (imágenes de texto), lo cual provocaría que los usuarios con lector de pantalla no pudieran saber el contenido textual que aparece sobre la imagen. En nuestro caso, el texto está programado como enlaces de texto, donde los usuarios pueden acceder al contenido.
- Los elementos audiovisuales van acompañados de subtítulos.
- La estructura de maquetación de la página permite la lectura a través del *software* lector de pantallas para usuarios con problemas de visibilidad (JAWS).

ILUNION realiza **auditorías** con carácter semestral a todo el portal comercial. En estas auditorías se detectan posibles errores derivados de la actualización constante de contenidos.

El portal corporativo cumple con el nivel de accesibilidad AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI. Tratándose del único portal comercial bancario con dicha acreditación

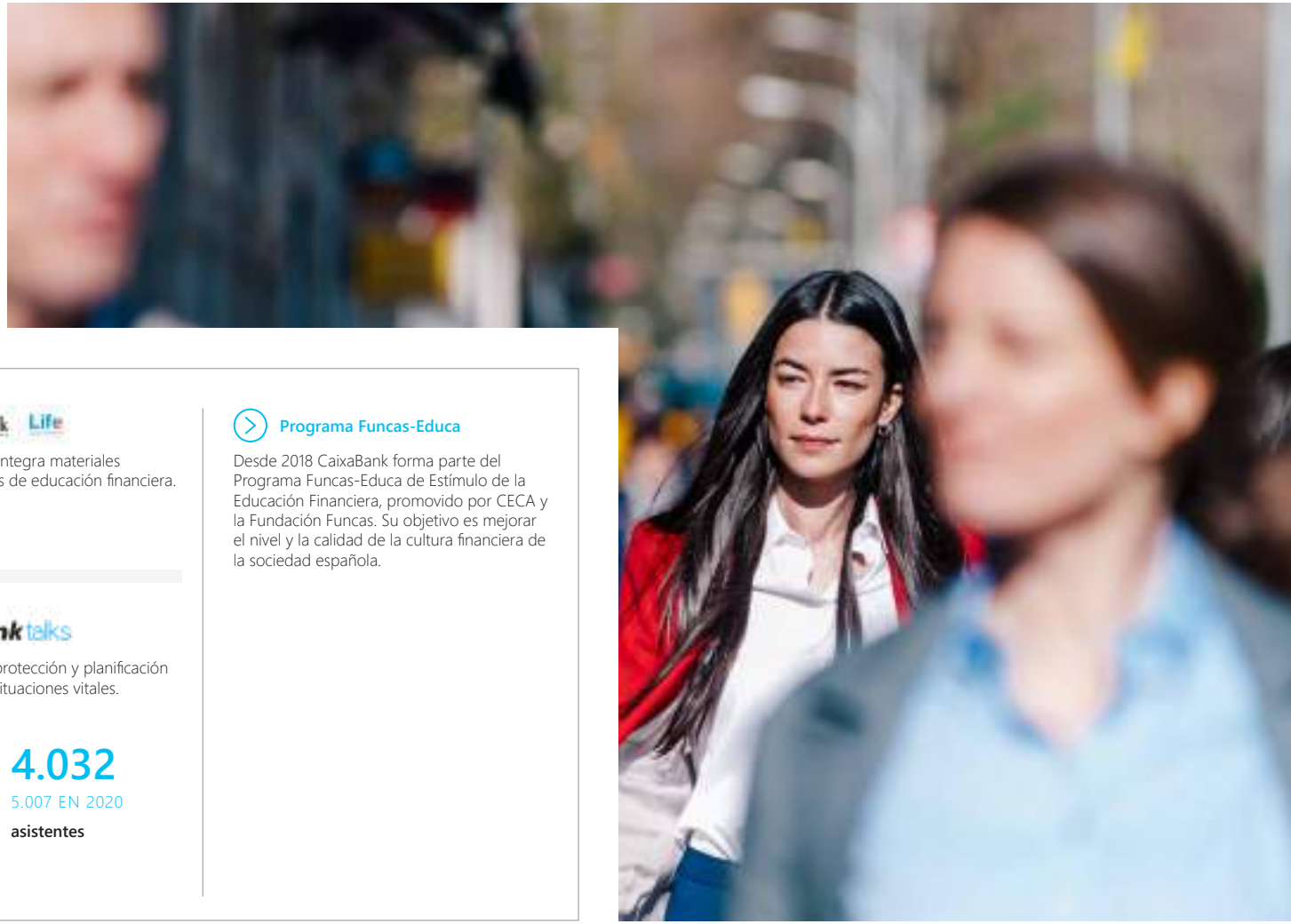


Cultura financiera

CaixaBank está comprometida con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y accionistas y, en general, de toda la sociedad, incluyendo a los colectivos más vulnerables.

A través de iniciativas dirigidas a distintos públicos, la Entidad tiene como objetivo mejorar el conocimiento financiero de las personas para promover la toma de decisiones que aumenten su bienestar.

En 2021 se han retomado actividades formativas presenciales - en la medida en que la crisis Covid-19 lo ha ido permitiendo - y se ha aprovechado el impulso alcanzado el año anterior por los contenidos divulgativos *online* para continuar reforzando este canal.



>> DIVULGACIÓN DE CULTURA FINANCIERA

mucho por hacer[1]

Contenido divulgativo y de concienciación difundido en colaboración con los principales medios digitales. Conecta conceptos financieros como ahorro, inversión o aseguramiento con historias vitales de personas reconocidas en nuestra sociedad.

408 MM
67 MM EN 2020
impresiones
número de impactos en medios digitales

24,7 MM
8,3 MM EN 2020
visualizaciones
de los contenidos audiovisuales

CaixaBank Life

Plataforma *online* que integra materiales divulgativos e iniciativas de educación financiera.

CaixaBank talks

Charlas sobre ahorro, protección y planificación financiera en distintas situaciones vitales.

23
32 EN 2020
conferencias
realizadas

4.032
5.007 EN 2020
asistentes

Programa Funcas-Educa

Desde 2018 CaixaBank forma parte del Programa Funcas-Educa de Estímulo de la Educación Financiera, promovido por CECA y la Fundación Funcas. Su objetivo es mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española.

[1] https://www.caixabank.es/muchoporhacer

>> CONTENIDOS ESPECÍFICOS PARA COLECTIVOS

Accionistas

Programa Aula de formación sobre economía y finanzas dirigido a los accionistas de CaixaBank.

6
3 EN 2020
AulaTalks-Cursos para accionistas con 7.070 visualizaciones

11
10 EN 2020
Webinars para accionistas con 7.323 asistentes

12
Podcast Aula de formación financiera con 6.723 reproducciones



Nuevo cómic de la serie Las finanzas de Carlota: Operación fusión, para conocer en qué consiste una fusión corporativa.

Voluntariado CaixaBank

Charlas y talleres de finanzas básicas realizados por Voluntariado CaixaBank en formato presencial y digital, dirigidos a diferentes colectivos:

Personas con discapacidad intelectual
161
112 EN 2020
talleres y 1.806 asistentes

Jóvenes
1.096
866 EN 2020
talleres y 17.621 asistentes

Adultos en riesgo de exclusión
441
213 EN 2020
talleres y 5.069 asistentes

Charlas de educación financiera
181
162 EN 2020
talleres y 2.137 asistentes

Tips financieros para jóvenes

Vídeos cortos dirigidos al público joven a través de la app y redes sociales

8
número de vídeos publicados *in-app*

5 MM
visualizaciones

elBulliFoundation

Cursos presenciales para restauradores. Cursos para clientes del sector de la restauración realizados en colaboración con elBulliFoundation.

2
número de cursos intensivos de Gestión en Restauración

110
asistentes totales

36
horas de formación impartidas

[1] **Recetas de gestión con Ferran Adrià, en CaixaBankLab Campus**

>> GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS

CaixaBank Research

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

99
82 EN 2020
conferencias realizadas

826
690 EN 2020
artículos realizadas

4.830
4.603 EN 2020
seguidores de @Cbk_Research en Twitter

IESE

Investigación y divulgación de conocimiento y tendencias en los ámbitos de la sostenibilidad y el impacto social, dirigidas al sector empresarial. Temáticas abordadas: economía circular, compromiso ESG en empresas, taxonomía medioambiental y productos financieros verdes.

3
4 EN 2020
cuadernos publicados

3
4 EN 2020
webinars emitidos

17.099
9.380 EN 2020
visualizaciones de los *webinars*



[1] https://www.caixabanklab-campus.com/cursos/restauracion/lab-para-reiniciar-tu-negocio-recetas-de-gestion-con-ferran-adria

Inversión **socialmente responsable**

CaixaBank en línea con su modelo de banca socialmente responsable, está comprometida con la inversión sostenible, entendida como aquella que no sólo ofrece rentabilidad económica para los inversores, sino que también promueve una gestión coherente con la creación de valor para toda la sociedad, persiguiendo un beneficio social y ambiental.

Durante los últimos años, siguiendo los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas, se han considerado criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el proceso de análisis de las inversiones, además de los criterios financieros y de riesgo tradicionales.

El **nuevo marco normativo en materia de información relativa a la sostenibilidad**, basado en el Reglamento (UE) 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de noviembre de 2019, sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR), entre otras normas, constituye un impulso a la mejora de la comunicación sobre la aplicación de criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones de inversión.

La integración de factores de sostenibilidad en la gestión de los productos, cumpliendo con el marco corporativo de integración de riesgos de sostenibilidad definido para el Grupo CaixaBank, así como con numerosos acuerdos y estándares internacionales en la materia nos sitúan como una entidad referente en inversión sostenible.

La implementación de los requerimientos normativos derivados del Plan de Finanzas Sostenibles de la Comisión Europea, ha concentrado los esfuerzos de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management y también de CaixaBank, y lo seguirá haciendo en 2022, fomentando, a su vez, avances importantes en el papel del Grupo como agente de cambio.

12

El Grupo CaixaBank, a través de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, se ha convertido en el primero en España en recibir la **Certificación de Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG -Ambientales, sociales y de gobierno corporativo- de AENOR**. Esta nueva certificación avala el trabajo y los esfuerzos realizados por las dos gestoras del Grupo para integrar estos criterios en los procesos de toma de decisiones de inversión; y cómo estos procesos han proporcionado a CaixaBank las palancas de mejora necesarias para el control y seguimiento en su gestión en este ámbito



- **Artículo 8:** Aquellos productos y servicios financieros que promueven características ambientales y/o sociales o una combinación de ellas.
- **Artículo 9:** Aquellos productos y servicios financieros que persiguen un objetivo de inversión sostenible.
- **Artículo 6:** Aquellos productos y servicios que tienen en consideración los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones de inversión que no se consideran bajo los artículos 8 o 9 y también aquellos que no integran riesgos de sostenibilidad.

Los **pilares sobre los que se asienta la integración de factores de sostenibilidad** en la gestión de activos, los servicios de gestión discrecional de carteras y asesoramiento y la distribución de productos de inversión basados en seguros son:

- Alineación de estrategias entre las sociedades del Grupo y, a su vez, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.
- Implicación máxima de los Órganos de Gobierno y Dirección de las sociedades del Grupo.
- Marco de control interno basado en el modelo de tres líneas de defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independientes.
- El Grupo se apoyará en información y datos de proveedores especializados en cuestiones ASG, con el fin de establecer los criterios, metodologías y procedimientos necesarios que permitan llevar a cabo la integración de los riesgos de sostenibilidad.
- Establecimiento de criterios de exclusión en los procesos de inversión. Con carácter general, el Grupo manifiesta su oposición a la inversión en empresas o Estados que incurran en prácticas reprobables que vulneren los tratados internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

EXCLUSIONES

- Actividad significativa en armamento convencional.
- Armamento controvertido.
- Actividad significativa en generación y extracción de carbón térmico.
- Actividad significativa en arenas bituminosas.

- La **implicación a largo plazo con las compañías en las que invierte** mediante acciones de voto activo (o *proxy voting*) y acciones de diálogo abierto con las sociedades cotizadas (conocido como *engagement*).
- Establecimiento de procedimientos y planes, y comunicación de resultados respecto a los **procesos de debida diligencia en relación con las incidencias adversas**[1], ello se basa en: (i) identificar los impactos negativos reales o potenciales; (ii) tomar medidas para detener, prevenir o mitigar estos impactos negativos, (iii) hacer un seguimiento de la implementación y los resultados de dichas medidas y; (iv) informar sobre cómo se abordan las principales incidencias adversas.
- Coherencia de las políticas de remuneración con la integración de los riesgos de sostenibilidad. La política de remuneración recoge entre sus principios generales la orientación a "impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo" así como su coherencia con "la gestión de los riesgos de sostenibilidad", incorporando en el componente de la remuneración variable métricas vinculadas a este aspecto, teniendo en cuenta responsabilidades y las funciones asignadas. **La Entidad ya considera objetivos específicos en materia de sostenibilidad cuya consecución influye sobre la remuneración variable** de los gestores de Banca Privada que intervienen en las actividades de asesoramiento de inversiones.

En este contexto, CaixaBank ha lanzado una nueva gama de fondos de inversión y planes de pensiones, **Gama SI Soluciones de Impacto**[2], con la máxima clasificación en sostenibilidad según la normativa europea (artículo 9).

La Gama SI es una solución con un impacto positivo y medible en las personas y el medio ambiente, que contribuye a lograr los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

CaixaBank ha firmado con BlackRock un acuerdo para impulsar la inversión de impacto. El equipo de F*undamental Equity Impact* de BlackRock prestará asesoramiento en los fondos de inversión de renta variable de impacto por su diferenciada metodología en la selección de compañías que realmente impactan en la sociedad y en el planeta.

En la web corporativa[3] se ha publicado información sobre como CaixaBank integra los riesgos de sostenibilidad en la prestación de servicios de inversión y de gestión de activos



[1] Las principales incidencias adversas son entendidas como aquellos impactos de las decisiones de inversión y asesoramiento que puedan tener efectos negativos sobre los factores de sostenibilidad

[2] https://www.caixabank.es/bancaprivada/fondos-de-inversion/gama-si-soluciones.html

[3] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html

VidaCaixa

La fortaleza del negocio y la integración del negocio de pensiones de Bankia contribuye a reforzar la posición de liderazgo de VidaCaixa en el sector asegurador en España

VidaCaixa es la Entidad aseguradora que más prestaciones abona en España

En 2021 VidaCaixa se ha adherido a la ***Net Zero Asset Owner Alliance***, asumiendo el compromiso de transitar hacia una cartera de inversiones de zero emisiones netas de CO_2 en 2050[3]

VidaCaixa sigue las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos climáticos



>> ESPAÑA[1]

106.032 MM€
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES
88.973 MM€ EN 2020

10.059 MM€
PRIMAS Y APORTACIONES COMERCIALIZADAS
8.943 MM€ EN 2020

4.216 MM€
PRESTACIONES ABONADAS
3.687 MM€ EN 2020

33,9%
CUOTA DE MERCADO DE SEGUROS DE VIDA TOTAL[4]
29,3% EN 2020

33,9%
CUOTA DE MERCADO EN PLANES DE PENSIONES
26,3% EN 2020

>> ESPAÑA + PORTUGAL



- **4,6 MM** — Clientes individuales
  4,0 MM EN 2020
- **1,3 MM** — Grandes empresas y colectivos
  1,1 MM EN 2020
- **0,3 MM** — Pymes y autónomos
  0,3 MM EN 2020

>> PORTUGAL[2]

7.978 MM€
RECURSOS GESTIONADOS DE CLIENTES
7.495 MM€ EN 2020

12,3%
CUOTA DE MERCADO SEGUROS DE VIDA
11,4% EN 2020

[1] Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A. y el negocio de planes de pensiones proveniente de Bankia, integrado en VidaCaixa en noviembre de 2021. El pasado 29 de diciembre de 2021 CaixaBank comunicó la formalización de un acuerdo con el Grupo Mapfre para la adquisición del 51% de Bankia Vida. Tras la adquisición, CaixaBank será titular del 100% del capital de la compañía. Está prevista la venta de Bankia Vida en el primer trimestre de 2022 a VidaCaixa, como cabecera del grupo asegurador.

[2] Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100% por VidaCaixa, S.A.

[3] Para inversiones en balance.

[4] Provisiones técnicas. Incluye la información de Bankia Vida, filial dependiente de CaixaBank, S.A.

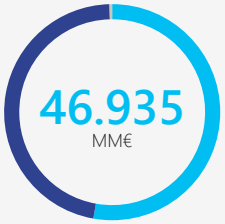
>> INTEGRACIÓN RIESGOS ASG[1]

VIDACAIXA CUENTA CON LA CALIFICACIÓN A+ EN LA CATEGORÍA ESTRATEGIA Y GOBERNANZA, MÁXIMA POSIBLE POR PARTE DE PRI

100%
DE LOS ACTIVOS BAJO GESTIÓN CON CONSIDERACIÓN DE ASPECTOS ASG A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 (SEGÚN CRITERIOS DE UNPRI)

47,2%[2]
DEL PATRIMONIO TENDRÁ UNA CALIFICACIÓN ALTA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN SFDR (ARTÍCULOS 8 Y 9) (22.165 MM€)

>> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR (PLANES DE PENSIONES EN ESPAÑA)



- **52,8%** (24.770 MM€) — Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (integra)
- **46,8%** (21.970 MM€) — Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)
- **0,4%** (195 MM€) — Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

>> IMPACTO[3]

>> EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES +71% VS 2020



- **1.283 MM€** Bonos verdes
- **523 MM€** Bonos sostenibles
- **327 MM€** Bonos sociales
- **103 MM€** Bonos *sustainability linked*

2,97%
EXPOSICIÓN DE LAS CARTERAS A ACTIVIDADES ECONÓMICAS CONSIDERADAS INTENSIVAS EN EMISIONES DE CO_2
2,99% EN 2020

>> *ENGAGEMENT*[3]

6
DIÁLOGOS COLECTIVOS
6 EN 2020

44
DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS SOBRE TEMAS ASG
20 EN 2020

286
DUE DILLIGENE ASG CON GESTORAS EXTERNAS

15
DIÁLOGOS CON GESTORAS EXTERNAS SOBRE TEMAS ASG

11%
DE LA INVERSIÓN EN COMPAÑÍAS SUJETA A PROCESOS DE *ENGAGEMENT*

82
TEMÁTICAS ASG TRATADAS EN EN LOS DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS

>> PROXY VOTING

494
JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS VOTADAS DURANTE EL EJERCICIO
380 EN 2020

19
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO EN CONTRA MIEMBROS DEL CONSEJO POR MOTIVOS DE CONTROVERSIAS ASG O DE RIESGO CLIMÁTICO
12 EN 2020

117
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS
52 EN 2020

61
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

[1] Incluye la información de BPI Vida e Pensões. No se incluye la cartera integrada origen Bankia.

[2] Porcentaje calculado sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y Unit Linked.

CaixaBank Asset Management

Líderes en gestión de activos

CaixaBank Asset Management sigue las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos climáticos

39,8%
DE MUJERES GESTORAS DE FONDOS SOBRE EL TOTAL

CaixaBank AM elegida como 'Líder europeo en diversidad de género 2021' y 'Mejor representación de género 2021' en su categoría por la revista especializada *Citywire*, siendo la única gestora española

CaixaBank AM es la única gestora de fondos europea en obtener el 'Sello EFQM 500' por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

>> ESPAÑA[1]

24,5%
CUOTA DE MERCADO DE FONDOS DE INVERSIÓN EN ESPAÑA
17,5% EN 2020

84.507 MM€
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
53.336 MM€ EN 2020

44.164 MM€
GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS
28.834 MM€ EN 2020

>> PORTUGAL[2]

17,2%
CUOTA DE MERCADO DE FONDOS DE INVERSIÓN EN PORTUGAL
18,7% EN 2020

7.959 MM€
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
6.179 MM€ EN 2020

4.090 MM€
GESTIÓN DISCRECIONAL DE CARTERAS
3.066 MM€ EN 2020

>> LUXEMBURGO[3]

967 MM€
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN
971 MM€ EN 2020



[1] Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Maanagement SGIIC y el negocio proveniente de Bankia Fondos, integrado en CaixaBank Asset Management en julio de 2021.
[2] Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.
[3] Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management Luxemburgo, S.A.

>> INTEGRACIÓN RIESGOS ASG

CAIXABANK ASSET MANAGEMENT Y BPI GESTÃO DE ATIVOS CUENTAN CON LA CALIFICACIÓN A+ EN LA CATEGORÍA ESTRATEGIA Y GOBERNANZA, MÁXIMA POSIBLE POR PARTE DE PRI

100%
DE LOS ACTIVOS BAJO GESTIÓN CON CONSIDERACIÓN DE ASPECTOS ASG A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 (SEGÚN CRITERIOS DE UNPRI)

>> IMPACTO

>> EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES +218% VS 2020



- 2.372 MM€ Bonos verdes
- 1.111 MM€ Bonos sostenibles
- 479 MM€ Bonos sociales
- 269 MM€ Bonos *sustainability linked*

>> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS ACTIVAMENTE BAJO SFDR



60,1% (46.242 MM€)	Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (integra)	37,5% (1.514 MM€)
5,4% (4.118 MM€)	Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (no integra)	0% (0 MM€)
30,3% (23.325 MM€)	Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)	62,5% (2.522 MM€)
4,2% (3.214 MM€)	Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)	0% (0 MM€)



34,5%
DEL PATRIMONIO TENDRÁ UNA CALIFICACIÓN ALTA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN SFDR (ARTÍCULOS 8 Y 9) (26.539 MM€)

62,5%
DEL PATRIMONIO TENDRÁ UNA CALIFICACIÓN ALTA DE SOSTENIBILIDAD SEGÚN SFDR (ARTÍCULOS 8 Y 9) (2.522 MM€)

>> *ENGAGEMENT*

2
DIÁLOGOS COLECTIVOS[1]
2 EN 2020

115
DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS SOBRE TEMAS ASG
42 EN 2020

230
DUE DILLIGENE ASG Y DIÁLOGOS CON TERCERAS GESTORAS
105 EN 2020

172
TEMÁTICAS ASG TRATADAS EN EN LOS DIÁLOGOS CON COMPAÑÍAS

>> PROXY VOTING

1.052
JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS VOTADAS DURANTE EL EJERCICIO
603 EN 2020

20
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO EN CONTRA MIEMBROS DEL CONSEJO POR MOTIVOS DE CONTROVERSIAS ASG O DE RIESGO CLIMATICO
9 EN 2020

138
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS
57 EN 2020

61
JUNTAS DONDE SE HA VOTADO A FAVOR DE RESOLUCIONES DE LOS ACCIONISTAS EN MATERIA MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL

[1] Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2021.

Estrategia **medioambiental**



La protección del medioambiente es una de las prioridades estratégicas de CaixaBank y uno de los cinco ejes del Plan de Banca Socialmente Responsable. La Estrategia Medioambiental aprobada por el Comité de Dirección, coherente con las políticas y normas internas, está compuesta, a su vez, por cinco líneas de acción:

>> ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL: LÍNEAS DE ACCIÓN



CaixaBank considera esencial acelerar la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva del entorno



01. En febrero de 2019, CaixaBank hizo pública la **Declaración sobre cambio climático**, aprobada por el Consejo de Administración y actualizada en enero 2022, en la que se compromete a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los Acuerdos de París. La Declaración sobre el cambio climático es una declaración de intenciones basada en las cinco líneas de la Estrategia Medioambiental.[1]

La Declaración considera que el cambio climático es uno de los principales retos a los que se enfrenta el planeta, con impactos para el entorno físico, la sociedad y la economía. Se trata de una fuente de riesgos físicos y de transición, así como de oportunidades para los países, los negocios y las personas.

03. En abril de 2021 CaixaBank se adhirió como miembro fundador a la **Alianza de la Banca por las emisiones Netas Cero (*Net Zero Banking Alliance,* NZBA)**, promovido por Naciones Unidas (UNEP FI). El acuerdo compromete a la Entidad a ser neutro en emisiones en 2050 y representa un aumento de la ambición con respecto al Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática, suscrito por la Entidad en diciembre de 2019.

Los mayores inversores institucionales del mundo se están comprometiendo, a través de la ***Net Zero Asset Owner Alliance***, a una transición de sus carteras hacia un nivel de emisiones de gases de efecto invernadero *"Net Zero"* en 2050. Contribuyen así al cumplimiento del objetivo del Acuerdo de Paris sobre el cambio climático: conseguir que la temperatura global no ascienda por encima del objetivo de 1,5ºC.

VidaCaixa es la primera aseguradora española en adherirse a la alianza, en el marco de su compromiso global con la sostenibilidad y con el objetivo de impulsar una economía baja en carbono.

02. En julio de 2021, CaixaBank se adhirió a la a **Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera** (PCAF, por sus siglas en inglés).

La iniciativa impulsa la evaluación y divulgación de las emisiones de gases efecto invernadero vinculados a la cartera financiera, siguiendo una metodología internacionalmente reconocida. CaixaBank se obliga, en un plazo de 3 años desde la adhesión, a implementar esta nueva forma de medición en su actividad diaria.

04. En 2020 CaixaBank se adhirió al **Manifiesto por una recuperación económica sostenible**. El manifiesto dirigido a la Comisión de Reconstrucción Social y Económica que se ha creado en el Congreso de los Diputados, solicita que las políticas de estímulo derivadas del Covid-19, además de ser efectivas desde el punto de vista económico y social, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y con el Pacto Verde Europeo. La iniciativa ha sido promovida, entre otros, por el Grupo Español de Crecimiento verde, del que CaixaBank forma parte.

En el mismo sentido, CaixaBank se ha adherido a la iniciativa ***Green Recovery Call to Action***, promovida en el Parlamento Europeo, y que busca el alineamiento de los planes de recuperación económica en Europa con los Acuerdos de París y con un futuro sostenible.

05. En 2021 CaixaBank se ha adherido a la ***European Clean Hydrogen Alliance***, iniciativa promovida por la Comisión Europea cuyo objetivo se centra en impulsar tecnologías de hidrógeno limpio. CaixaBank, en linea con su estrategia de sostenibilidad y compromiso con las cero emisiones en 2050, promoverá la financiación de iniciativas de hidrógeno verde que fomentarán la transición hacia la descarbonización global.



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

Con el medioambiente como una de las prioridades estratégicas de CaixaBank, en 2021, se ha seguido desplegando la Hoja de Ruta 2019-2021 para avanzar en la implantación de la estrategia medioambiental del banco.



La **Hoja de Ruta 2019-2021** para desplegar la Estrategia Medioambiental, alineada con el Plan Estratégico de la Entidad y presentada a la Comisión de Riesgos, incluye los siguientes ámbitos de actuación:

Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

Implantar la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y revisar el procedimiento de concesión de riesgos, recogiendo los cambios regulatorios y de mercado.

Definición y despliegue de la Gobernanza

Implantar un modelo de gobierno de gestión de los riesgos medioambientales y de cambio climático coherente, eficiente y adaptable que supervise la consecución de los objetivos del Grupo CaixaBank como marco para gestionar el riesgo climático y medioambiental.

Métricas de Riesgo

Medir y asegurar que el Grupo CaixaBank cumple con el apetito al riesgo definido, la regulación aplicable en materia de gestión de riesgos medioambientales y de cambio climático y las expectativas de los grupos de interés.

Reporting Externo

Establecer un modelo de *reporting* externo que garantice la publicación de información en materia de medioambiente y cambio climático de acuerdo a la normativa y la regulación aplicable en cada momento.

Taxonomía

Estructurar y categorizar a los clientes y a los productos y servicios desde una perspectiva medioambiental y de cambio climático de acuerdo con los requerimientos regulatorios actualmente en desarrollo.

Oportunidades de Negocio

Asegurar que CaixaBank aprovecha las oportunidades de negocio actuales y futuras en materia de financiación/inversión sostenible en el marco de la Estrategia Medioambiental, entre ellas la emisión de bonos sociales y/o verdes.

Gestionar los **riesgos medioambientales y derivados del cambio climático**

A. Definición y despliegue de la Gobernanza del riesgo de sostenibilidad (ASG)

El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad, incluyendo el riesgo medioambiental y climático es el **Comité de Sostenibilidad (CS)**, cuya creación fue aprobada en abril de 2021 por el Comité de Dirección (CD). El CS asume las funciones desempeñadas desde 2019 por el Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental así como las funciones en materia de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad desempeñadas por el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación. El CS que se reúne con frecuencia mensual, es un órgano delegado del Comité de Dirección (CD) y reporta directamente al CD, que a su vez reporta, cuando aplica, a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, y esta última al Consejo de Administración. Adicionalmente, para las políticas de riesgos de sostenibilidad, el CS reporta al Comité Global del Riesgo, el cual las eleva a la Comisión de Riesgos y esta última al Consejo de Administración. El CS está presidido por el Director de Sostenibilidad, miembro del Comité de Dirección. El Comité es el responsable, entre otros, de supervisar el Plan Director de Sostenibilidad (PD), aprobado en diciembre de 2021 como evolución del Plan de Banca Socialmente Responsable (2019-2021), realizar el seguimiento de los proyectos e iniciativas para el despliegue del PD, promover la integración de los criterios de sostenibilidad en gestión del negocio, conocer y analizar los requerimientos regulatorios en materia de sostenibilidad, revisar y aprobar la información a divulgar relativa a sostenibilidad, reportar al CD sobre los acuerdos del CS y elevar al Comité Global del Riesgo las cuestiones relativas a las políticas de gestión de riesgos de sostenibilidad.

En marzo de 2021 se creó la Dirección de Sostenibilidad. Dentro de la Dirección de Sostenibilidad, la Dirección de Riesgos de Sostenibilidad asume las funciones que desde 2018 desempeñaba la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental (DGRMA). Es responsable de definir los principios de actuación en relación a la gestión de los riesgos ASG, así como de asesorar sobre sus criterios de aplicación, validando dichos criterios y su traslación a las correspondientes herramientas de análisis. Para reforzar la gestión de los riesgos climáticos, en enero de 2022 se ha creado la **Dirección de Riesgo Climático** dentro de la Dirección de Sostenibilidad.

Adicionalmente a la Dirección de Sostenibilidad, hay personal especializado dedicado total o parcialmente a gestionar los riesgos de sostenibilidad a lo largo de las 3 Líneas de Defensa, incluyendo las funciones de Negocio, Riesgos, Riesgos No Financieros y Auditoría.

El Consejero Delegado, el Director de Sostenibilidad, el Director de Riesgos y el Director de Riesgos de Sostenibilidad, tienen objetivos vinculados al despliegue de la Hoja de Ruta para la Estrategia Medioambiental y/o con la integración en la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales. Estos objetivos están enfocados a contribuir al alineamiento de la cartera crediticia de CaixaBank con una economía baja en carbono y resistente al cambio climático de acuerdo con los compromisos adquiridos por la Entidad en el marco del *United Nations Environmental Program Finance Initiative* (UNEP FI) - *Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*.

El riesgo de sostenibilidad está recogido en el Catálogo Corporativo de Riesgos como factor transversal en varios de sus riesgos (crédito, reputacional, otros riesgos operacionales). Así, desde 2020 el riesgo climático está incorporado como un riesgo de nivel 2 del riesgo de crédito y, desde 2018 el riesgo medioambiental se mantiene como un riesgo de nivel 2 del riesgo reputacional. Adicionalmente, desde 2021 el riesgo climático se ha incorporado como un riesgo de nivel 2 del riesgo operacional.



B. Evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG)

CaixaBank evalúa la materialidad cualitativa del impacto de los factores ASG sobre los riesgos prudenciales y el modelo de negocio. Se han considerado los siguientes riesgos:

- **Riesgo Climático.** Conceptualmente, los riesgos asociados al cambio climático se clasifican en riesgos físicos y riesgos de transición. Los primeros surgen a consecuencia de eventos climáticos, geológicos y de cambios en el equilibrio de los ecosistemas y pueden ser graduales o abruptos. Pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), disrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía). Por otra parte, los riesgos de transición se asocian a la lucha contra el cambio climático y a la transición hacia una economía baja en carbono. Incluyen factores tales como los cambios en regulaciones y normativas, el desarrollo de tecnologías alternativas energéticamente eficientes, cambios en las preferencias del mercado o factores reputacionales asociados a las actividades con un mayor impacto.

- **Riesgos Medioambientales no derivados del cambio climático.** Riesgos financieros asociados a las exposiciones que podrían verse potencialmente afectadas por, o contribuir a, los impactos negativos de la degradación medioambiental como la contaminación del aire y del agua, el estrés hídrico, la contaminación del suelo, la pérdida de biodiversidad y la deforestación.

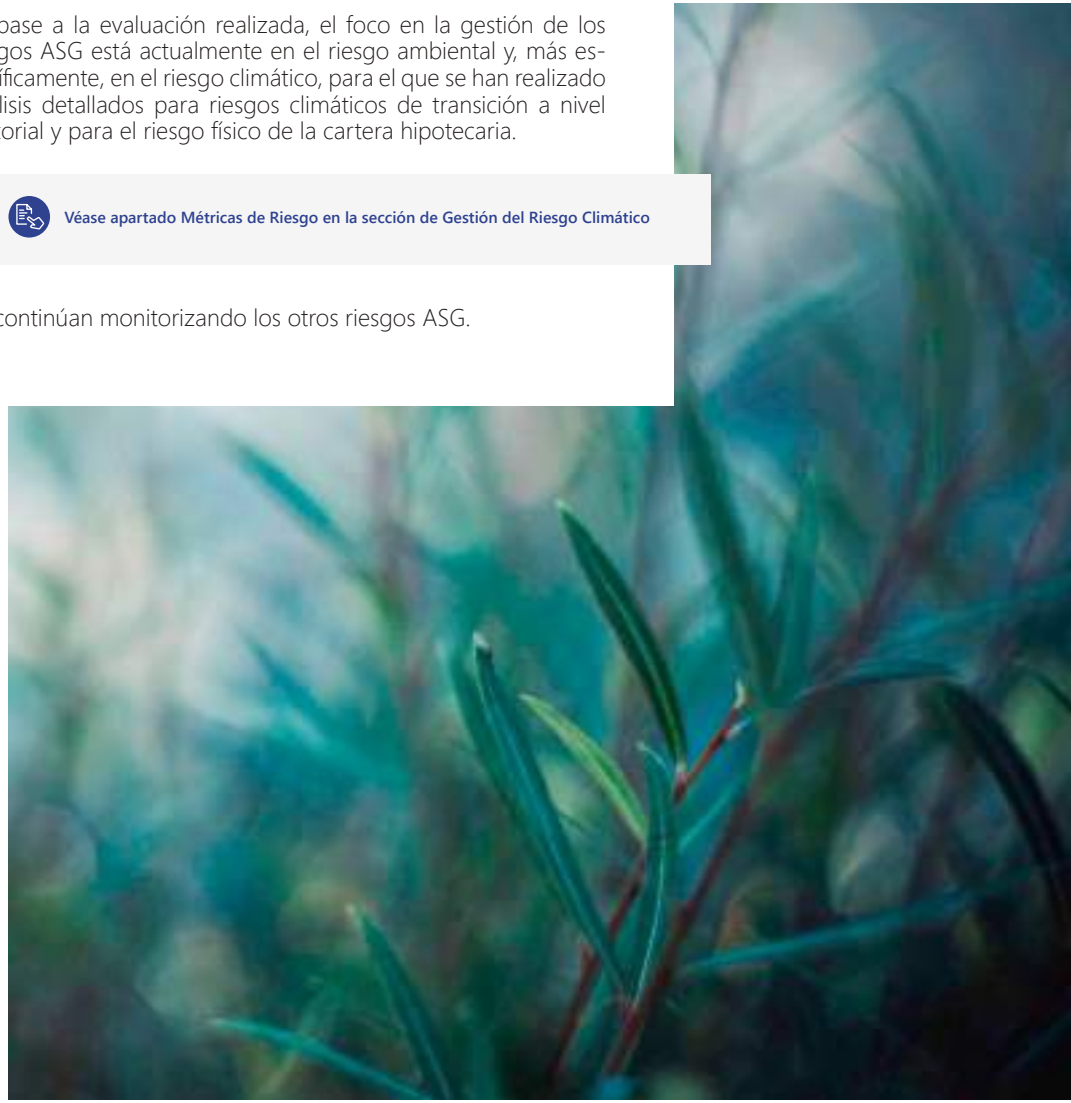
- **Riesgos Sociales.** Impactos financieros o reputacionales adversos debido al impacto negativo en las contrapartes de factores sociales como el respeto a los derechos humanos, la protección e inclusión social, la igualdad, las relaciones laborales, la seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

- **Riesgos de Gobernanza.** Impacto financiero o reputacional negativo fruto de debilidades por parte de contrapartes relacionadas con la transparencia, la conducta en mercados, las políticas anticorrupción, el cumplimiento de las obligaciones fiscales u otros comportamientos considerados poco éticos por los grupos de interés relevantes.

En base a la evaluación realizada, el foco en la gestión de los riesgos ASG está actualmente en el riesgo ambiental y, más específicamente, en el riesgo climático, para el que se han realizado análisis detallados para riesgos climáticos de transición a nivel sectorial y para el riesgo físico de la cartera hipotecaria.

Véase apartado Métricas de Riesgo en la sección de Gestión del Riesgo Climático

Se continúan monitorizando los otros riesgos ASG.



[1] Riesgo climático evaluado bajo el escenario de "transición ordenada" según definición del Network for Greening the Financial System (NGFS, por sus siglas en inglés) en "*A call for action. Climate change as a source of financial risk*" (disponible en https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/ngfs_first_comprehensive_report_-_17042019_0.pdf)

C. Gestión del Riesgo Climático

CaixaBank está avanzando en la gestión y análisis de los riesgos climáticos de acuerdo con el marco regulatorio, las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea *(Guidelines on non-financial reporting)*. Durante 2021, ha continuado el desarrollo normativo y regulatorio en relación a la gestión y reporting de los riesgos climáticos y medioambientales. La gestión del riesgo climático obtuvo 94 puntos (percentil 99) en la sección de Climate Strategy de DJSI.

A este respecto CABK evaluó su alineamiento con las expectativas de la Guía de gestión de Riesgos Climáticos y Medioambientales del Banco Central Europeo (BCE) de noviembre de 2020 y remitió en mayo de 2021 sus planes de acción y calendarios de implantación para asegurar el alineamiento de sus procesos con el nuevo marco regulatorio y supervisor.

CaixaBank gestiona activamente los riesgos medioambientales y los asociados al cambio climático a través de las diferentes líneas de actuación de su Hoja de Ruta



Política de Gestión del Riesgo Medioambiental

En febrero de 2019 el Consejo de Administración aprobó la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental. Las filiales más afectadas (BPI, Vidacaixa y CaixaBank Asset Management) han aprobado sus propias políticas, alineadas con la de CaixaBank, recogiendo sus particularidades. Está en curso la revisión de la política actual incorporando en la misma los riesgos de sostenibilidad a nivel corporativo.

La política establece el marco de principios globales para la gestión del riesgo medioambiental. Hace referencia a las implicaciones medioambientales derivadas principalmente de su actividad de concesión crediticia a clientes y tiene como objetivo la mitigación del impacto del cambio climático, de los potenciales efectos nocivos sobre el medioambiente en general, tales como contaminación del aire y del agua, el agotamiento de los recursos o la pérdida de la biodiversidad y los riesgos conexos. La gestión de los riesgos medioambientales se integra en los riesgos ASG (ambiental, social y buen gobierno corporativo) y constituye una de las líneas de actuación principales de la Estrategia de Gestión del Riesgo Medioambiental y Climático definida en CaixaBank.

Con relación a los procesos de alta de clientes y de admisión de operaciones, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece una serie de exclusiones generales y sectoriales referidas a aquellas actividades que podrían tener un impacto ambiental relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito.

Los sectores a los cuales aplican las exclusiones específicas de ciertas actividades son los siguientes:

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

De acuerdo con la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental, el análisis del riesgo medioambiental se ha integrado en los procesos crediticios de clientes empresa y corporativos mediante un cuestionario de evaluación y clasificación de clientes y operaciones. Las operaciones más complejas son evaluadas por analistas especializados del área de Gestión de Riesgos ASG dentro de la Dirección General de Riesgos.

Adicionalmente, durante 2021 se ha finalizado el plan de formación para los Centros de Admisión de Riesgo (CARs) y las Sucursales Internacionales con el objetivo de que los analistas de estos centros puedan también clasificar a los clientes gestionados en su ámbito y analizar las operaciones correspondientes en términos de riesgo medioambiental, definiéndose unas facultades que les permitan sancionar de forma autónoma, elevándose al equipo de analistas especializados del área de Gestión de Riesgos ASG dentro de la Dirección General de Riesgos aquellas que superan dicho nivel de facultad. El plan de formación incluye sesiones focalizadas en análisis de riesgo medioambiental.

En este proceso de análisis y en el marco de la aplicación de los Principios de Ecuador, a los cuales CaixaBank se adhirió en 2007, se revisan también las cuestiones relativas a la categorización y cumplimiento de dichos principios.

9.260 solicitudes
EVALUADAS ENTRE LA DGR, CARS, OFICINAS INTERNACIONALES Y BPI[1]

[1] Analizadas 157 operaciones, 7.930 clientes en CaixaBank, S.A. y 1.173 operaciones y clientes en BPI.

Principios de Ecuador

Los Principios de Ecuador se establecieron para identificar, evaluar y gestionar potenciales riesgos medioambientales y sociales, incluyendo los relacionados con Derechos Humanos, cambio climático y biodiversidad.

Alcance

- Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 10 MM US$.
- Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 50 MM US$ y el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 50 MM US$ y el plazo del préstamo sea igual o superior a 2 años.
- Bonos vinculados a proyectos con importe igual o superior a 10 MM US$.
- Préstamos puente con plazo inferior a 2 años que vayan a refinanciarse mediante una financiación de proyecto o un préstamo corporativo vinculado a un proyecto, cumpliendo los criterios previamente indicados en cada caso.
- Refinanciaciones y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original se financió bajo Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto y el proyecto no ha finalizado en el momento de la firma del crédito).
- Voluntariamente, CaixaBank aplica dicho procedimiento a operaciones sindicadas, con plazo superior o igual a 3 años y cuando el compromiso individual de CaixaBank sea de entre 7 MM€ y 35 MM€. Adicionalmente, el procedimiento aplica a otras operaciones para financiar proyectos de inversión con un plazo mínimo de 3 años e importe mínimo de 5 MM€ cuando el titular sea una persona jurídica mediana-grande, grande o muy grande.

Aplicación

- Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.
- En el resto de casos, un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Los proyectos se clasifican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de *due diligence*, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos.
- Los proyectos categorizados como A y algunos de los B pueden tener riesgos potenciales adversos elevados. En estos casos, se establece un plan de acción que ayude a prevenir, minimizar, mitigar y compensar los impactos sociales y ambientales adversos.

En este sentido, en 2021 la Entidad ha financiado 10 proyectos por una inversión total de 9.526 MM€, con una participación de 843 MM€.

La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto a un experto independiente.

>> OPERACIONES FINANCIADAS

	2020		2021	
	unidades	MM€	unidades	MM€
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales / sociales significativos)	2	225	0	0
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)	10	843
Categoría C (proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieroscon riesgos mínimos o sin riesgos)	3	163	0	0
Total	**19**	**1.430**	**10**	**843**



13

Mayor información sobre Principios de Ecuador
https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-riesgo-esg.html

Métricas de Riesgo

Riesgo de transición

La gestión de la cartera crediticia busca alinear el impacto indirecto en el cambio climático con el apetito al riesgo y con el compromiso con los objetivos de sostenibilidad. Para ello, desde 2018 se mide la exposición crediticia a actividades económicas consideradas intensivas en emisiones de CO_2.

La métrica principal se basa en la definición sugerida por el TCFD para facilitar su comparabilidad e incluye la exposición en activos ligados a los sectores de energía y suministros, excluyendo agua y energías renovables (*carbon related assets*, según se define en *Implementing the Recommendations of the TCFD*). En 2018, 2019 y 2020 representó en torno al 2% del total de la cartera de instrumentos financieros. La exposición a los sectores intensivos en CO_2 representa en 2021 en torno al 2% del total de la cartera tras la incorporación de los activos provenientes de la cartera de Bankia posterior a la fusión.

Adicionalmente, se están desarrollando métricas de gestión complementarias.

Durante 2021 CaixaBank ha profundizado también en el análisis de escenarios de riesgo climático de transición.

El análisis cualitativo se centra en la identificación de los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición en los sectores con riesgos materiales de la cartera. En concreto, el análisis se centra en los sectores de Energía (oil & gas y sector eléctrico), Transporte y Construcción y permite identificar las mayores afectaciones mediante el estudio de las principales variables de riesgo y estableciendo mapas de calor para distintos horizontes temporales (2025, 2030, 2040 y 2050), geografías y escenarios climáticos. Durante 2021, se ha profundizado en los mapas de calor para incorporar un análisis granular por actividad a nivel CNAE. Este análisis granular se ha realizado para los escenarios de transición compatibles con los compromisos de descarbonización adquiridos por la Entidad (escenarios de 1,5ºC en geografías comprometidas con las emisiones netas cero en 2050).

Adicionalmente, durante el ejercicio 2021 se ha finalizado el análisis cuantitativo de los sectores más relevantes, mediante dos enfoques diferenciados:

- **Análisis *top-down*:** análisis de la cartera de Pequeñas y Medianas Empresas para los sectores más materiales (Energía, Transporte y Construcción). El ejercicio hace una proyección de los cambios en las probabilidades de impago de las empresas en función de variables climáticas que se puedan trasladar a ratios financieros. Para ello, se utiliza el modelo interno de rating/scoring de la entidad, así como las sensibilidades proporcionadas por los mapas de calor de riesgo de transición anteriormente mencionados.

- **Análisis *bottom-up*:** análisis de los principales clientes de la cartera corporativa para el sector energético (oil & gas y eléctrico). El ejercicio utiliza la herramienta de rating corporativo de la entidad e implica un análisis pormenorizado de las estrategias de transición hacia una economía baja en carbono de una muestra de los principales clientes de CaixaBank en el sector de Energía, que se complementa con un proceso de involucración *(engagement)* a través de reuniones con los clientes incluidos en la muestra incorporando sus posicionamientos en materia de cambio climático.

Ambos enfoques están basados en la metodología desarrollada en el seno del grupo de trabajo de UNEP FI (TCFD *Banking Pilot*) y evalúan cómo el riesgo climático de transición se puede trasladar a las principales magnitudes financieras de las empresas en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030, 2040 y 2050) bajo el escenario de transición más estricto (1,5ºC, asumiendo un uso limitado de tecnologías de captura de carbono). Para ello, se toman como base las predicciones del modelo REMIND del *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM *(Integrated Assessment Models)*.

Los resultados de los ejercicios cuantitativos realizados confirman las conclusiones obtenidas en los análisis de riesgo cualitativo, así como la necesidad de seguir profundizando en cuestiones metodológicas para poder desplegar el análisis de escenarios de forma recurrente.

La Entidad continuará monitorizando la senda de descarbonización de las principales compañías de los sectores analizados en base a sus planes estratégicos para asegurar la resiliencia de la estrategia de la entidad y se ha planificado extender el proceso de *engagement* a los mayores clientes en los sectores más relevantes desde un punto de vista de riesgo climático.

Riesgo físico

En relación con la evaluación de los riesgos físicos derivados del cambio climático, el foco inicial de análisis es la cartera hipotecaria en España, por su volumen. A tal efecto, se ha realizado un primer análisis cualitativo que identifica la exposición por áreas geográficas de riesgo bajo varios escenarios climáticos para los principales riesgos físicos que afectan a la cartera (aumento del nivel del mar, inundaciones derivadas de precipitaciones e incendios derivados del incremento de temperatura). El análisis, realizado para la cartera previa a la fusión con Bankia, concluye que la exposición de la cartera de la entidad a estos tres riesgos es limitada.

A partir del análisis cualitativo realizado se prevé ampliar el análisis a otros activos potencialmente afectados por riesgos físicos y profundizar en algunos aspectos metodológicos.

Ejercicios de estrés climático

CaixaBank ha iniciado la preparación del ejercicio de estrés climático que el BCE llevará a cabo durante el primer semestre de 2022. El ejercicio servirá como base para la cuantificación de la exposición a riesgos climáticos.

Taxonomía

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron en 2020 el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, en adelante el Reglamento de Taxonomía, el cual establece requisitos de transparencia sobre las actividades económicas medioambientalmente sostenibles. Por el momento, el Acto Delegado 2021/2139 de la regulación de sostenibilidad comunitaria se limita a los objetivos de **mitigación de las emisiones de efecto invernadero y de adaptación ante la vulnerabilidad a los efectos del cambio climático.**

El resto de los objetivos medioambientales previstos por Taxonomía no han sido desarrollados todavía. A medida que se vaya desarrollando la regulación, el compromiso del Grupo es hacerla pública con las mejores prácticas que se observen en cada momento.

Durante 2021 CaixaBank ha seguido trabajando en las siguientes líneas para estar en disposición de clasificar sus carteras de acuerdo con el Reglamento de Taxonomía:

- En noviembre de 2019 CaixaBank se adhirió al grupo de trabajo de UNEP FI para analizar la adaptación para la banca de la Taxonomía UE a los productos bancarios (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*). Durante 2021, CaixaBank ha participado en la segunda fase de este proyecto con el objetivo de desarrollar guías y plantillas estandarizadas para operacionalizar la Taxonomía con base en el informe de recomendaciones desarrollado durante la Fase I. El resultado del grupo de trabajo se puede encontrar en el informe de la segunda fase del grupo de trabajo.

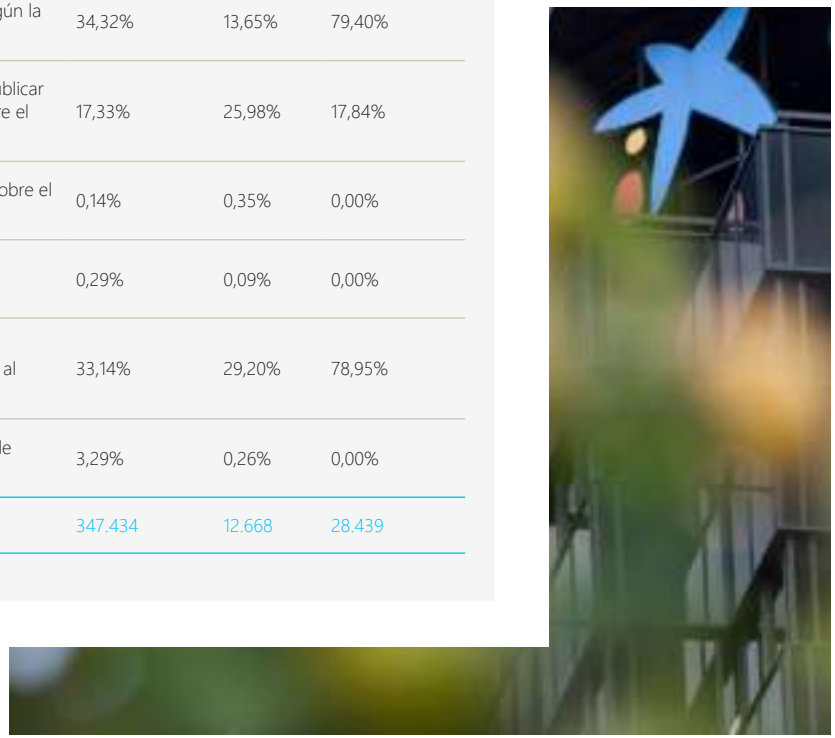
- En alineación con los criterios técnicos, se han establecido criterios operativos y documentales para la clasificación de operaciones de los sectores más relevantes en la cartera de CaixaBank y se ha establecido un proyecto para implantar los requerimientos en los procesos y sistemas de información.

Los datos al 31 de diciembre de 2021 se han elaborado en base al mejor esfuerzo para seguir la normativa aplicable y se evolucionarán en el futuro a medida que se disponga de mayor información de las contrapartes y de los nuevos desarrollos de la regulación. Los ratios que se presentan se han elaborado con los datos de las entidades del Grupo CaixaBank más representativas que incluyen el 95% del activo total y se presentan por separado para permitir una mejor interpretación de los mismos:

	CaixaBank, S.A.	Banco BPI	VidaCaixa, S.A.
% exposiciones a actividades económicas elegibles según la Taxonomía sobre el total de activos cubiertos por el GAR *(Green Asset Ratio)*	47,12%	58,90%	0,00%
% exposiciones a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía sobre el total de activos cubiertos por el GAR	34,32%	13,65%	79,40%
% exposiciones a sociedades que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con NFRD sobre el total de activos cubiertos por el GAR	17,33%	25,98%	17,84%
% exposición cartera préstamos interbancarios a la vista sobre el total de activos cubiertos por el GAR	0,14%	0,35%	0,00%
% de exposiciones a derivados sobre el total de activos cubiertos por el GAR	0,29%	0,09%	0,00%
% exposiciones a gobiernos centrales, bancos centrales y emisores supranacionales sobre el total de activos sujetos al reglamento de taxonomía	33,14%	29,20%	78,95%
% exposición de la cartera de negociación sobre el total de activos sujetos al reglamento de taxonomía	3,29%	0,26%	0,00%
Activos cubiertos por el GAR en millones de euros	347.434	12.668	28.439



Véase detalles en Glosario - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados



Independientemente de los desarrollos en curso para la completa aplicación de la Taxonomía Europea, desde 2020 CaixaBank aplica internamente los siguientes criterios para considerar préstamos como medioambientalmente sostenibles:

- Activos elegibles para un Bono Verde, según el Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank. Incluye las siguientes tipologías de financiación para, entre otros objetivos, mejorar el medioambiente y/o contribuir a una reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero:
  - Energías renovables y eficiencia energética.
  - Inmuebles certificados como energéticamente eficientes.
  - Acceso a sistemas de transporte masivo limpio.
  - Eficiencia en el uso y calidad del Agua.
  - Actividades que contribuyen a la prevención, minimización, recolección, gestión, reciclaje, reutilización o procesamiento de residuos para su recuperación (economía circular).
  - Protección de ecosistemas saludables y mitigación del cambio climático en el sector Agrícola (bosques y leñosos).
- Activos certificados por un tercero conforme cumplen con los estándares de mercado comúnmente aceptados como LMA o ICMA.
- Operaciones indexadas a índices ASG.
- Líneas de Ecofinanciación de productos de Consumo (electrodomésticos, reformas y vehículos energéticamente eficientes).



D. *Net Zero Banking Alliance*

En abril de 2021, CaixaBank suscribió, como miembro fundador, la Alianza de la Banca por las Emisiones Netas Cero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alcanzar las emisiones netas cero en 2050 y a fijar objetivos intermedios de descarbonización en octubre de 2022. La firma del NZBA implica un aumento de la ambición con respecto a compromisos adquiridos anteriormente por la Entidad, como el *Collective Commitment to Climate Action*, ya que requiere la alineación con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5ºC con respecto a niveles preindustriales.

La Entidad está actualmente trabajando para poder fijar y publicar los objetivos de descarbonización a 2030 en octubre de 2022. Durante 2021, se han alcanzado los siguientes hitos:

- Adhesión al *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). PCAF es una alianza global de instituciones financieras cuyo objetivo es establecer una norma internacional para medir y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) financiadas.
- Estimación de las emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15 del Protocolo de GEI). Se ha avanzado en la estimación de emisiones financiadas en base a la metodología PCAF para activos de las carteras hipotecarias, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio y préstamos y anticipos corporativos.
- Evaluación de la materialidad de los riesgos ASG con un foco en los riesgos climáticos de transición de los sectores potencialmente más afectados en base a *heatmaps* detallados. Este análisis, junto con el cálculo de las emisiones y su desglose sectorial, determinarán las carteras sectoriales a priorizar.

Los objetivos se fijarán tomando un acercamiento por fases, empezando por los sectores más intensivos indicados en la guía de UNEP FI *Guidelines for Target Setting* y priorizando, de entre estos, los más relevantes en la cartera de CaixaBank.

Cálculo de emisiones financiadas

Tomando como referencia las directrices definidas por PCAF en su estándar de contabilización y reporte (*The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry*), CaixaBank está en curso de estimación de las emisiones asociadas a la cartera viva, a 31 de diciembre de 2020, de hipotecas residenciales y no residenciales, de valores representativos de deuda (bonos corporativos), instrumentos de patrimonio (acciones y participaciones) y préstamos y anticipos coporativos (sin finalidad específica).

Con un enfoque *bottom-up*, en el caso de acciones, bonos y préstamos corporativos, el cálculo se basa en la información de huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) reportada por las compañías financiadas, o bien, a partir de proxys sectoriales (cuando no se dispone de dicho dato). En el caso de hipotecas se estiman las emisiones de los activos financiados. En todos los casos, la asignación de emisiones financiadas por CaixaBank se realiza en base al factor de atribución definido por PCAF para cada tipo de activo.

E. *Reporting* Externo

CaixaBank está comprometido con el cumplimiento de las recomendaciones de transparencia del TCFD, grupo de trabajo del *Financial Stability Board* cuyo objetivo es incrementar la relevancia de los riesgos y oportunidades climáticos a través del reporting, con la finalidad de fomentar su consideración por parte de los participantes en mercados financieros.

[1] Desde 2019, CaixaBank ha participado activamente en los proyectos de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD en el sector bancario (TCFD *Banking Pilot Phase II* y *Phase III)*. Durante 2021, la Entidad ha elaborado un caso de estudio sobre *engagement* con clientes para su inclusión en el informe de mejores prácticas de *engagement "Leadership strategies for client engagement: advancing climate-related assessment"* en la página web de UNEP FI.



[1] https://www.unepfi.org/publications/leadership-strategies-for-client-engagement-advancing-climate-related-assessments/

Negocio Sostenible

El cambio climático implica riesgos, pero también ofrece oportunidades de negocio que se materializan en la financiación de actividades que contribuyen a mitigar el cambio climático o a la adaptación al mismo. CaixaBank apuesta por la sostenibilidad a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales, sociales y de gobernanza, e impulsan actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

CaixaBank cuenta con equipos especializados en los segmentos de banca corporativa e internacional para proyectos de infraestructuras, energía y financiación sostenible, así como en el negocio inmobiliario, agrario, banca de empresas y banca privada. En este sentido, se busca facilitar la transición hacia una economía baja en carbono para todos los clientes *(engagement)*, asesoramiento que la Entidad ha puesto en marcha en modo Proyecto Piloto, donde analiza la estrategia y el posicionamiento en materia de sostenibilidad para los clientes corporativos e institucionales.

Asimismo, se realiza *engagement* durante el proceso de análisis de escenarios de cambio climático, así como en el proceso de análisis de riesgo medioambiental establecido en la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental.



Financiación medioambiental sostenible

>> PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD

Son préstamos vinculados a criterios ASG donde las condiciones variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad. Un asesor externo realiza la evaluación y fijación de los objetivos cumpliendo con los *Sustainability Linked Loan Principles*. En este ámbito CaixaBank ha liderado transacciones destacadas como las de Acciona Energía o Roca, y ha destacado por la innovación en la incorporación de criterios ASG en financiaciones a corto plazo como el *confirming* sostenible de Gestamp o el *renting* sostenible de Arval.

92
OPERACIONES FIRMADAS
32 EN 2020

POR 10.832M€
2.997 MM€ EN 2020

>> PRÉSTAMOS "VERDES"[1]

Se trata de préstamos con un impacto medioambiental positivo cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos, reducción de emisiones y edificación sostenible, que cumplen con los principios de los *Green Loan Principles* (GLP) emitidos por la *Loan Market Association*. En esta tipología de financiación destacan operaciones de energía renovable (Dogger Bank y Total Energies,) e inmobiliario con certificación (Meridia Capital).

36
OPERACIONES FIRMADAS
24 EN 2020

POR 1.625 M€
2.021 MM€ EN 2020

Ranking sobre financiación sostenible 2021

REFINITIV

REFINITIV RECONOCE A CAIXABANK EN SU LEAGUE TABLE COMO:

16º Banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6º Banco en EMEA[2] - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

BLOOMBERG RECONOCE A CAIXABANK EN SUS LEAGUE TABLE COMO:

13º Banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Dow Jones Sustainability Indices

DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) RECONOCE A CAIXABANK EN SU ÍNDICE DE BANCOS MÁS SOSTENIBLES DEL MUNDO

90 puntos (percentil 99) en el área de Sustainable Finance

[1] Dentro de esta categoría se incluyen algunas operaciones incluidas en financiación de inmuebles energéticamente eficientes y energías renovables- Project Finance.

[2] Europa, Oriente Medio y África.

>> ENERGÍAS RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático, CaixaBank apoya iniciativas respetuosas con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir y mitigar el cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono, principalmente a través de la financiación de proyectos de energías renovables.

Durante 2021 CaixaBank ha participado en la financiación de 29 nuevos proyectos por importe de 1.706 MM€. Las iniciativas fotovoltaicas han supuesto el 47% del total de la inversión de este año, consolidando la distribución de la cartera de energía renovable. La exposición en energías renovables representa un 91% de la cartera de proyectos de energía de Project Finance.

29

NUEVOS PROYECTOS FINANCIADOS
39 EN 2020

POR 1.706 MM€ QUE SE TRADUCEN EN 6.350 MW DE POTENCIA DE ENERGÍA RENOVABLE INSTALADA
3.163 MM€ / 5.730 MW EN 2020

>> FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. CaixaBank captura la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

1.151 MM€

PROMOCIONES FORMALIZADAS CON CALIFICACIÓN PREVISTA A O B
1.001 MM€ EN 2020

280 MM€

FINANCIACIÓN DE REAL ESTATE COMERCIAL
306 MM€ EN 2020

Exposición cartera energía renovable

REPRESENTA UN 91% DE LA CARTERA DE PROYECTOS DE ENERGÍA DE PROJECT FINANCE



- 41% Eólico — 55% EN 2020
- 47% Fotovoltaico — 38% EN 2020
- 9% Termosolar — 6% EN 2020
- 3% Otras — 1% EN 2020



7 13

>> ECOFINANCIACIÓN

CaixaBank dispone de líneas específicas de financiación para la compra de vehículos y electrodomésticos respetuosos con el entorno, la inversión en eficiencia energética de viviendas y fomentar las inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.

Desde 2013, CaixaBank cuenta con una línea de ecofinanciación específica para impulsar el crédito para proyectos agrarios relacionados con la eficiencia energética y en el uso del agua, la agricultura ecológica, las energías renovables, la gestión de residuos o el desarrollo del entorno rural.

919
PRÉSTAMOS CONCEDIDOS
788 EN 2020

por 61 MM€
54 MM€ EN 2020

>> BPI

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garanticen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables. En 2021 el total de financiación concedida asciende a 248 MM€, por tipologías:

	2020		2021	
(En millones de euros)	Concedido en 2020	Exposición cartera	Concedido en 2021	Exposición cartera
Energías renovables	70	231	50	236
Rehabilitación urbana				
IFRRU, Instrumento Financiero de rehabilitación urbana	45	150	58	214
Línea Jessica	16	156	2	144
BEI - Eficiencia energética empresa	5	12	3	19
Bonos verdes/ASG	90	140	135	224



2 7 13

Bonos verdes y sostenibles

Durante 2021, CaixaBank ha emitido 3 bonos verdes, que se suman al bono verde inaugural emitido en 2020. Los 2.582 MM€ captados entre los tres bonos emitidos en 2021 se han destinado a financiar proyectos que impulsan dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): el número 7, energía asequible y no contaminante, y el número 9, Innovación e Infraestructura.

La cartera de activos elegibles verdes se compone de préstamos destinados principalmente a proyectos de energía renovable solares y eólicos.

>> BONOS VERDES

1ER BONO VERDE

- **Emisión:** 18 Noviembre 2020
- **Tipo:** Sénior No Preferente
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 18 Noviembre 2026
- **Cupón:** 0,375%

Mención de bono verde del año 2021 (bancos) por Enviromental Finance

2O BONO VERDE

- **Emisión:** 9 Febrero 2021
- **Tipo:** Sénior No Preferente
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 9 Febrero 2029
- **Cupón:** 0,50%

3ER BONO VERDE

- **Emisión:** 18 Marzo 2021
- **Tipo:** Tier 2
- **Nominal:** 1.000 MM€
- **Vencimiento**[1]**:** 18 Junio 2031
- **Cupón:** 1,25%

Primera emisión de un bono verde subordinado en formato Tier 2 por parte de un banco español

4O BONO VERDE

- **Emisión:** 3 Junio 2021
- **Tipo:** Sénior No Preferente
- **Nominal:** 500 MM GBP
- **Vencimiento**[1]**:** 3 Diciembre 2026
- **Cupón:** 1,50%

CaixaBank emite su primer bono en divisa no euro



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Persiguen la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y el fomento de la innovación.



[1] Con opción de amortización anticipada en el último año por parte del emisor.

>> IMPACTO BONOS VERDES



El pasado mes de julio de 2021 se publicó el primer informe de impacto de los bonos verdes.

El informe ha sido verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.

>> CARTERA VERDE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

4.200 MM€

81
OPERACIONES



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	3.600 MM€ 85%	Energías renovables
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	600 MM€ 15%	Edificios energéticamente eficientes

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

13,5 GW
DE CAPACIDAD INSTALADA EN LOS PROYECTOS DE LA CARTERA

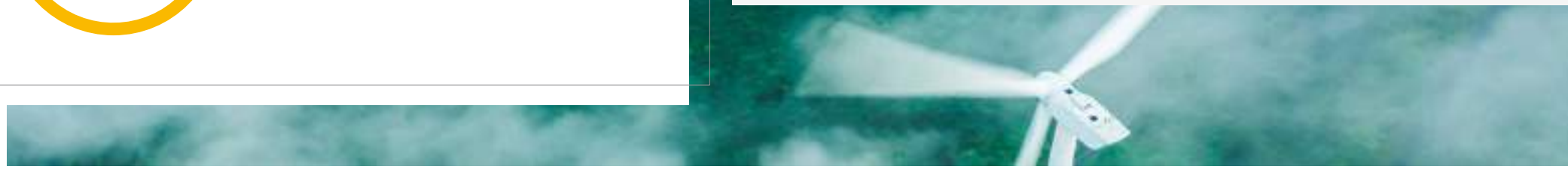
39.376 GWh/año
ENERGÍA VERDE GENERADA POR LOS PROYECTOS DE LA CARTERA DE LOS QUE 7.344 FINANCIADOS POR CAIXABANK

1.435.861 tCO_2/año
EMISIONES EVITADAS FINANCIADAS POR CAIXABANK

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

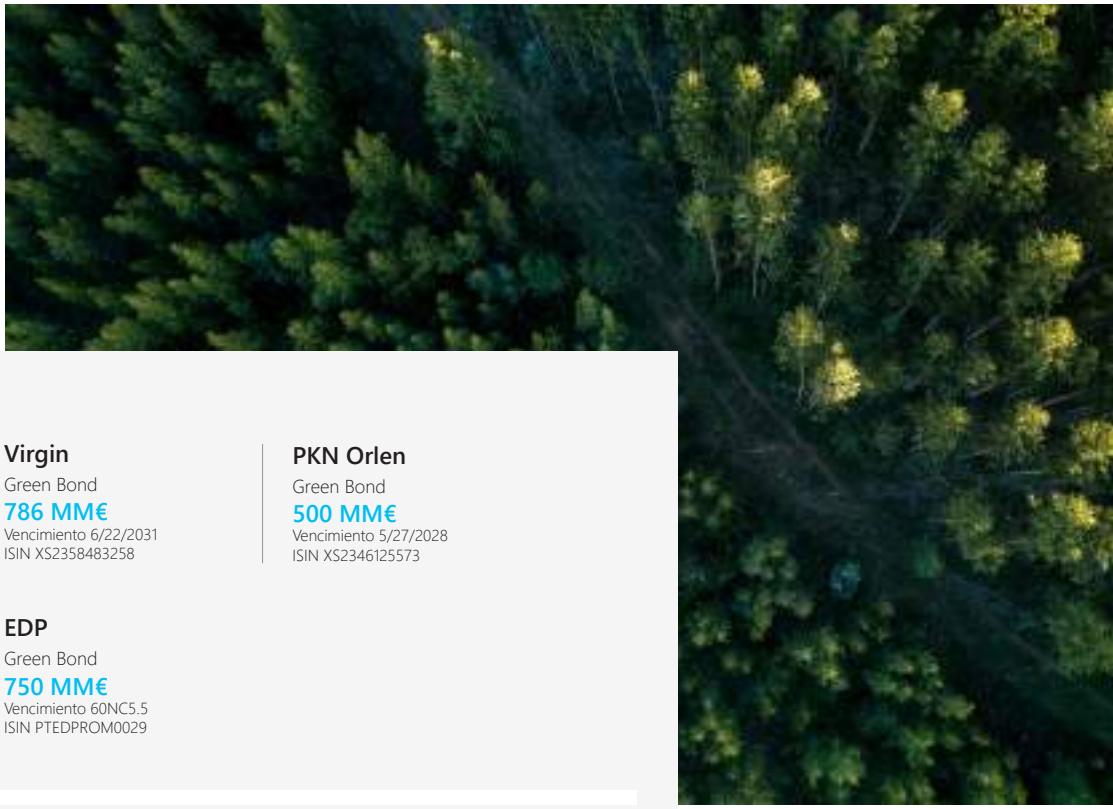
99 GWh/año
CONSUMO DE ENERGÍA EVITADO FINANCIADO POR CAIXABANK

23.229 tCO_2/año
EMISIONES EVITADAS FINANCIADAS POR CAIXABANK



Por otra parte, CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (Green Bond Principles) establecidos por la International Capital Markets Association (ICMA). Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

En 2021, la Entidad ha participado activamente en la colocación de 9 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos medioambientalmente sostenibles con un volumen total de 5.536 MM€ (6 emisiones por 4.700 MM€ en 2020). Asimismo, participó en la colocación de 5 emisiones de bonos sostenibles por 5.000 MM€ (4 emisiones por 1.700 MM€ en 2020).



>> BONOS VERDES

Comunidad de Madrid
Green Bond
500 MM€
Vencimiento 7/30/2028
ISIN ES00001010G6

Acciona Energia
Green Bond
500 MM€
Vencimiento 10/7/2027
ISIN XS2388941077

ADIF
Green Bond
600 MM€
Vencimiento 10/31/2031
ISIN ES0200002063

Virgin
Green Bond
786 MM€
Vencimiento 6/22/2031
ISIN XS2358483258

PKN Orlen
Green Bond
500 MM€
Vencimiento 5/27/2028
ISIN XS2346125573

REE
Green Bond
600 MM€
Vencimiento 5/24/2033
ISIN XS2343540519

Via Celere
Green Bond
300 MM€
Vencimiento 4/1/2026
ISIN XS2321651031

Comunidad de Madrid
Green Bond
1.000 MM€
Vencimiento 4/30/2031
ISIN ES00001010B7

EDP
Green Bond
750 MM€
Vencimiento 60NC5.5
ISIN PTEDPROM0029

>> BONOS SOSTENIBLES

Andalucía
Sostenible
1.000 M€
Vencimiento 4/30/2031
ISIN ES0000090847

Gobierno Vasco
Sostenible
1.000 M€
Vencimiento 4/30/2032
ISIN ES0000106726

Telefonica
Sostenible
1.000 M€
Vencimiento PNC8.25
ISIN XS2293060658

Iberdrola
Sostenible
1.000 MM€
Vencimiento PNC7
ISIN XS2295333988

Caja Rural de Navarra
Sostenible
1.000 MM€
Vencimiento PNC6
ISIN XS2295335413

Plan de Gestión Ambiental

En CaixaBank, desarrollamos nuestra actividad protegiendo nuestro entorno. Por eso, desarrollamos las mejores prácticas ambientales y energéticas de acuerdo con los Principios de Gestión Ambiental y Energética.

Contamos con un Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021 que incluye objetivos de reducción de impactos basados en la innovación y la eficiencia, establece ejes de actuación prioritarios y apunta las principales iniciativas de difusión y promoción de buenas prácticas.



>> FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019-2021

01. Estrategia ***Carbon Neutral***

Minimización y compensación de todas las emisiones de CO_2 calculadas que no hayan podido eliminarse.

02. Medidas de **eficiencia ambiental** y certificaciones

Minimización del impacto del banco, implantación de nuevas medidas de ahorro energético y renovación de certificaciones y compromisos ambientales.

03. Extensión del compromiso ambiental a la **cadena de valor**

Planes de acción para que los proveedores asuman nuestros valores ambientales como propios y cumplir con los compromisos adquiridos.

04. Impulso de la **movilidad sostenible**

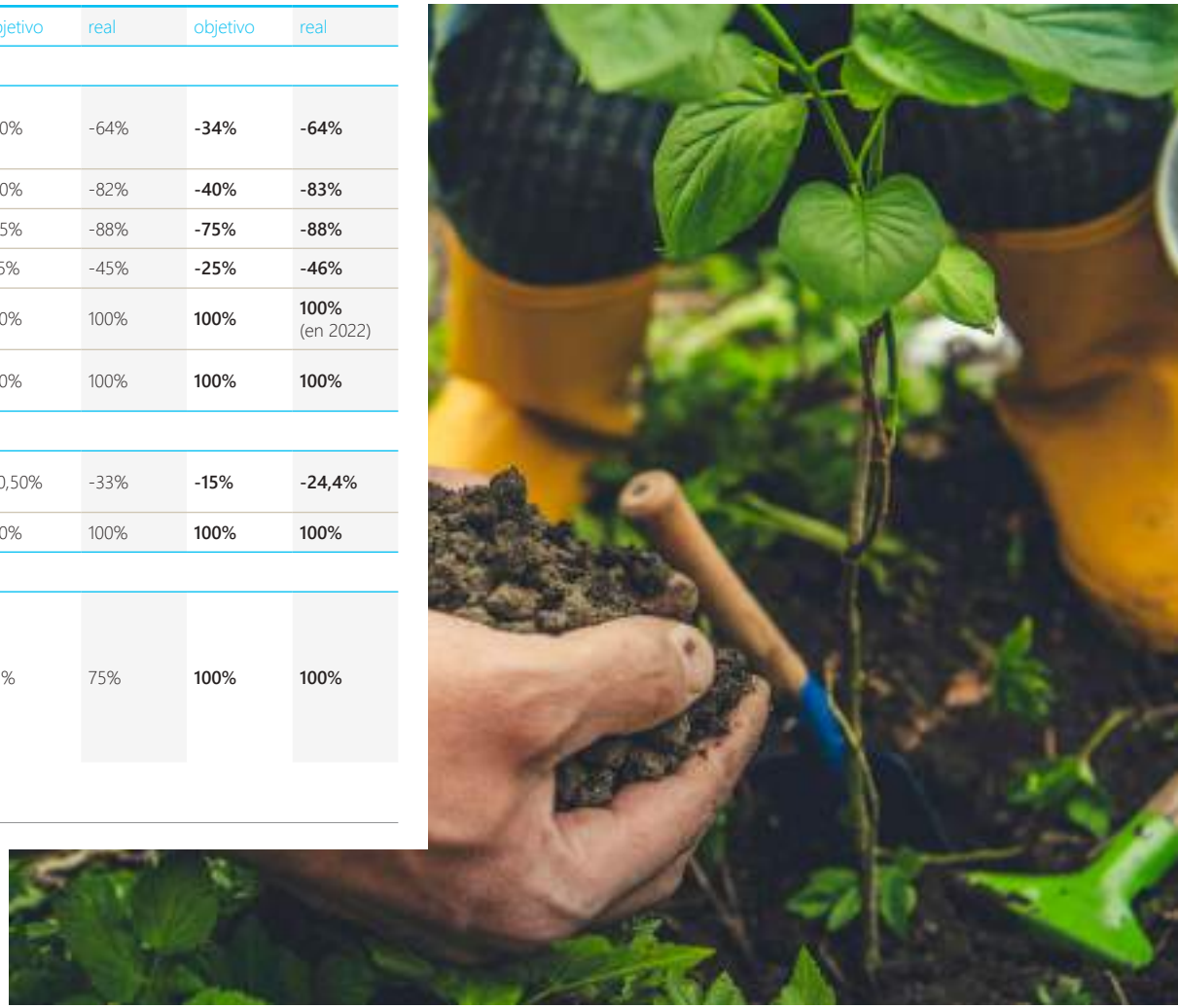
Acciones de fomento de la movilidad sostenible para minimizar las emisiones de la empresa, la plantilla y los proveedores.

05. Compromiso, transparencia y ***engagement***

Acciones de *engagement* con empleados y refuerzo del compromiso y la información ambiental pública.

El Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 establece objetivos cuantitativos para todos los años de duración del plan, que permiten medir el grado de éxito de su ejecución[1]:

Objetivo	Indicadores	2019		2020		2021	
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real
Proyecto Carbon Neutral							
Minimización y compensación de la huella de carbono	Emisiones de CO_2 reducidas *(vs. 2015)*	-11,50%	-50%	-20%	-64%	**-34%**	**-64%**
	Alcance 1	-11,50%	-71%	-20%	-82%	**-40%**	**-83%**
	Alcance 2	-11,50%	-82%	-75%	-88%	**-75%**	**-88%**
	Alcance 3	-11,50%	-29%	-15%	-45%	**-25%**	**-46%**
	Emisiones de CO_2 compensadas	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%** (en 2022)
100% de contratación de energía renovable	Energía de origen renovable consumida	100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**
Eficiencia ambiental y certificaciones							
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida *(vs. 2015)*	-7%	-19%	-10,50%	-33%	**-15%**	**-24,4%**
Renovación de certificaciones y ampliación del perímetro		100%	100%	100%	100%	**100%**	**100%**
Cadena de valor							
Plan Ambiental de Compras *(criterios ambientales en compras y contratación de servicios y extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor)*	Categorías de compras ambientalizadas / Categorías de compras ambientalizables totales[2]	50%	50%	75%	75%	**100%**	**100%**



[1] Para la evaluación del cierre de los indicadores del Plan de Gestión Ambiental se ha mantenido el alcance de CaixaBank previo a la integración con Bankia.

[2] % de las categorías de compras y contratación con impacto ambiental significativo sobre las que se han incorporado criterios ambientales con el objetivo de reducir su impacto.

Nota: Los datos de 2020 difieren de los presentados en el Informe de Gestión Consolidado de 2020 puesto que se ha ajustado la temporalidad de los datos a año natural.

01 Estrategia *Carbon Neutral* - Cálculo, reducción y compensación de la Huella de Carbono Operativa

>> LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

CÁLCULO DE LA HUELLA DE CARBONO
CAIXABANK REALIZA ANUALMENTE UN INVENTARIO DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) GENERADAS COMO CONSECUENCIA DE SU ACTIVIDAD CORPORATIVA PARA CALCULAR LA HUELLA DE CARBONO Y ESTABLECER ACCIONES DIRIGIDAS A REDUCIRLA PROGRESIVAMENTE

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO_2
MEDIANTE LA IMPLANTACIÓN DE MEJORAS TECNOLÓGICAS Y BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

CONSUMO DE ENERGÍA DE ORIGEN RENOVABLE
CERTIFICADO 100% RENOVABLE

COMPENSACIÓN DE LAS EMISIONES NO EVITADAS
TANTO LAS PROCEDENTES DE LOS EDIFICIOS CORPORATIVOS COMO DEL CONJUNTO DE LA RED COMERCIAL (ALCANCES 1, 2 Y 3)

La estrategia de la Entidad para alcanzar la neutralidad de emisiones está basada en su medición, la reducción de las mismas y la compensación de las que no podemos evitar.

El cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se verifica por una firma externa e independiente según la Norma Internacional NIEA 3410 de *Encargos de Aseguramiento sobre Gases de Efecto Invernadero*.

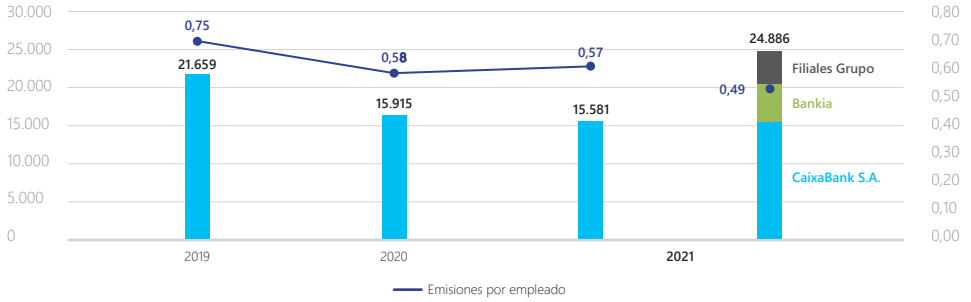
>> HUELLA DE CARBONO OPERATIVA (T CO_2 EQ)[1]

	CaixaBank, S.A. pre-fusión			Grupo CaixaBank
	2019	2020	2021	2021
t CO_2 eq Alcance 1	5.511	3.482	3.262	9.633
t CO_2 eq Alcance 2	411	266	280	1.025
t CO_2 eq Alcance 3	15.737	12.167	12.039	14.228
t CO_2 eq totales	**21.659**	**15.915**	**15.581**	**24.886**
t CO_2 eq por empleado	0,75	0,58	0,57	0,49

>> DESGLOSE DE EMISIONES DE ALCANCE 1 POR TIPO DE GAS 2021 (T)

	CO_2	CH_4	N_20	HFCs
CaixaBank, S.A. pre-fusión	1.604	13	49	1.596
Grupo CaixaBank	5.949	31	124	3.612

CAIXABANK, S.A. PRE-FUSIÓN



100%
EMISIONES COMPENSADAS

Desde 2009, CaixaBank S.A. calcula su huella de carbono como parte del compromiso de minimizar y compensar las emisiones de CO_2 de la Entidad.

Se presentan los cálculos de la Huella de Carbono de los años 2019, 2020 y 2021 para el perímetro CaixaBank pre-fusión y también datos 2021 que incluyen CaixaBank post-fusión con Bankia y con alcances 1 y 2 del resto de compañías del Grupo.

7 13

[1] La huella de carbono operativa no incluye las emisiones indirectas de la actividad de financiación o inversión.

CaixaBank S.A. es *Carbon Neutral* desde 2018. En 2021, CaixaBank ha compensado las emisiones 2020 que no han podido ser eliminadas mediante la participación en un proyecto en India, reconocido por *Verified Carbon Standard* (VCS), consistente en la instalación y puesta en marcha de aerogeneradores eólicos, así como a través de dos proyectos propios de absorción de CO_2 reforestando zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejulve, en Teruel.

En 2021 se han reducido las emisiones un 27,9% respecto al año 2019 en el alcance CaixaBank, S.A. previo a la fusión, manteniéndose a niveles similares a los del 2020.

No se toma como referencia el año 2020 para la interpretación de datos, respecto al cual ha habido un incremento de consumos, debido a la singularidad que ha supuesto esta anualidad a consecuencia del impacto del COVID en la presencialidad.

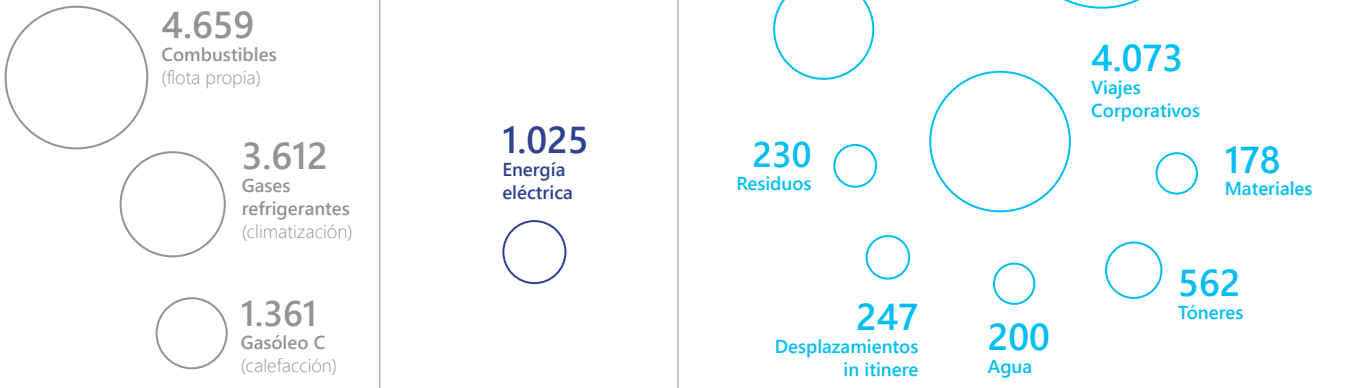
En 2022 está previsto un estudio de materialidad del alcance 3 de la huella de Carbono tanto de CaixaBank, S.A. como del resto de las empresas del Grupo, con el objetivo de determinar las categorías de emisiones más relevantes y proceder a su cálculo completo en ejercicios posteriores.



>> DETALLE DE LA HUELLA DE CARBONO OPERATIVA DE GRUPO CAIXABANK EN 2021

TOTAL EMISIONES
24.886 tCO_2eq

CaixaBank compensará el 100% de las emisiones operativas calculadas para el Grupo 2021[1]



Total emisiones ALCANCE 1
9.633 tCO_2eq
Emisiones Directas
Combustibles y refrigerantes

Total emisiones ALCANCE 2
1.025 tCO_2eq
Emisiones Indirectas
Compra de energía para uso propio

Total emisiones ALCANCE 3
14.228 tCO_2eq
Otras Emisiones Indirectas
Productos y servicios consumidos
(No incluye la categoría 15. Inversiones)

Véase detalle completo del cálculo al final del apartado

[1] Excepto categoría 15. Inversiones.

02 Medidas de **eficiencia ambiental y certificaciones**

La reducción de emisiones se consigue con la implementación de medidas de eficiencia ambiental, el seguimiento de indicadores y la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y Energética de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO 14001, ISO 50001 y el reglamento europeo EMAS, que nos permite desarrollar nuestra actividad teniendo en cuenta la protección del entorno.

Además de las Certificaciones de CaixaBank[1], otras empresas del grupo, como CaixaBank Facilities Management y CaixaBank Tech, disponen también de sistemas de gestión ambiental certificados bajo el paraguas de la ISO 14001, y cabe destacar que en el año 2021 2 centros de BPI también alcanzaron esta certificación.

EMAS | ISO 14001 | ISO 50001

[1] CaixaBank S.A. cuenta con 8 Edificios certificados con ISO 14001, 1 Edificio certificado con ISO 50001 y 1 Edificio certificado bajo el Reglamento EMAs.

685 OFICINAS MONITORIZADAS

22 EDIFICIOS CORPORATIVOS MONOTORIZADOS

410 *STORES* TELEGESTIONADAS

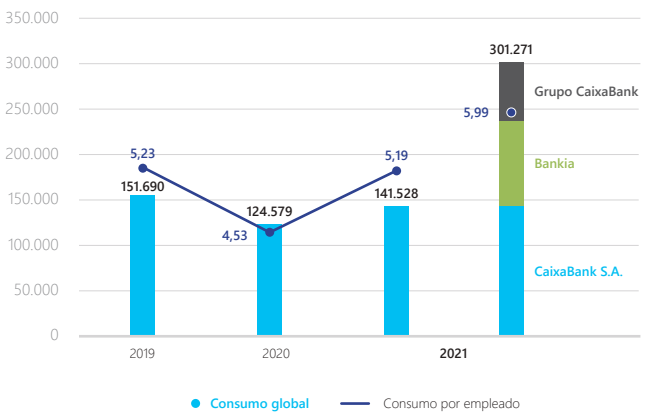
Electricidad

- CaixaBank ha implantado un proyecto de domótica que le permite monitorizar el consumo de energía en edificios corporativos y la red de oficinas, evaluar el ahorro energético de las medidas implantadas y definir nuevas iniciativas de eficiencia.
- En los últimos años se han implantado varias iniciativas de reducción de consumos en la red de oficinas en función del potencial de ahorro: sustitución de la iluminación fluorescente por iluminación LED, sustitución de equipos de climatización por equipos más eficientes, sensores de presencia y apagado de luces, interruptores únicos de apagado asociados a la conexión de alarmas, regletas de hibernación para periféricos, sustitución de equipos informáticos, etc.
- Los dos Centros de Procesamiento de Datos (CPD) cuentan con la certificación-LEED, con categoría *silver* y *gold* respectivamente.
- En 2021, el consumo de electricidad se ha reducido en un 6,7% respecto de 2019. No se toma como referencia el año 2020 para la interpretación de datos, respecto al cual ha habido un incremento de consumos, debido a la singularidad que ha supuesto esta anualidad a consecuencia del impacto del COVID en la presencialidad.
- Esta reducción ha sido consecuencia tanto de las medidas de gestión y ahorro energético implantadas como de las sinergias derivadas de la fusión.

99,21% DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA ES DE ORIGEN RENOVABLE CERTIFICADO
99,3% EN 2020

-24,4% REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA DESDE 2015

>> CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
(MWh)





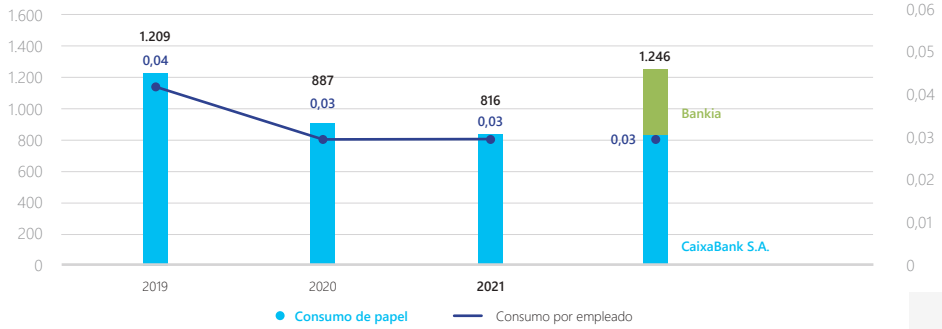
Papel

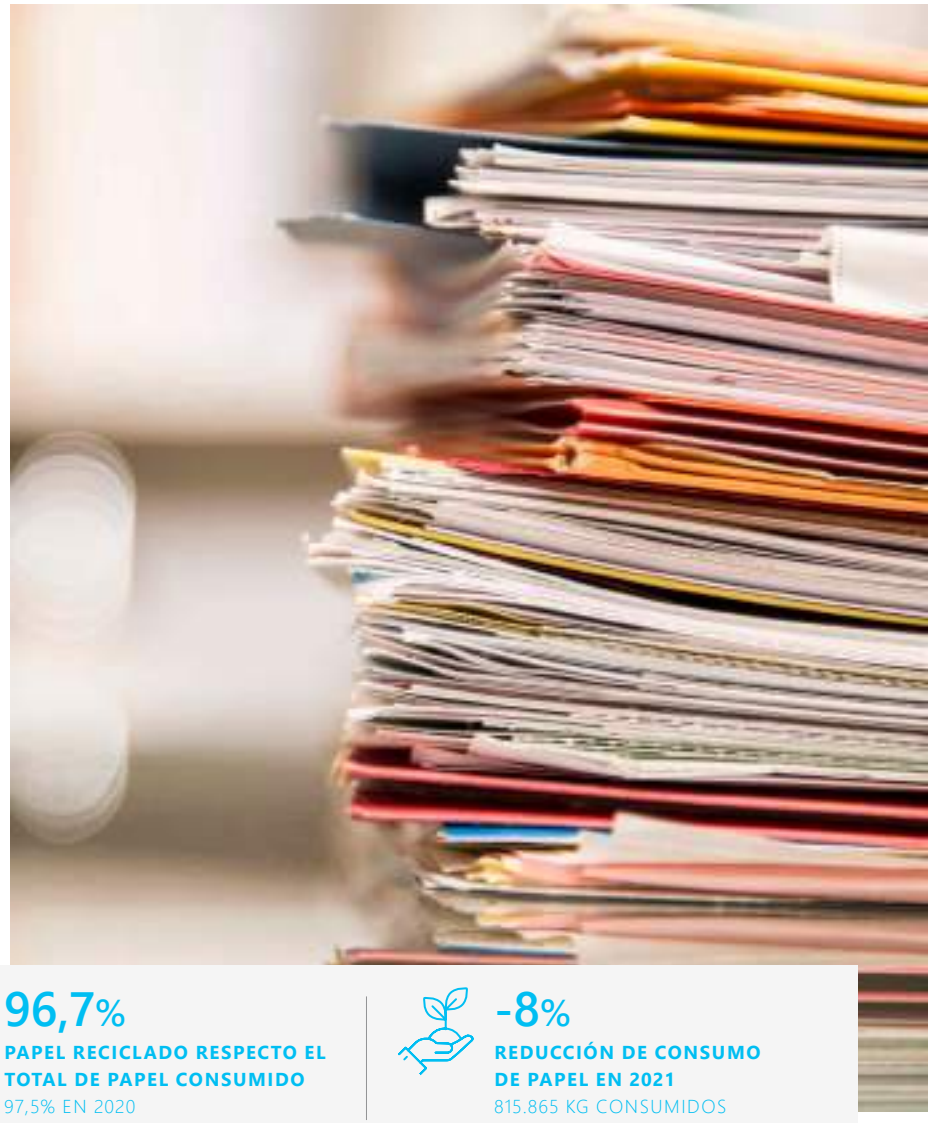
Se han implantado varias iniciativas que han permitido la reducción del consumo de papel en los últimos años:

- El proyecto de digitalización permite la firma digital para el 100% de los procesos.
- Los cajeros permiten ingresos sin sobre y ofrecen la opción de ver información en pantalla y no imprimir comprobante.
- La facturación se realiza por vía electrónica.
- Se ha reducido el consumo de papel asociado al envío de comunicados a clientes en un 57% desde el año 2015 (-2,5% respecto anualidad 2020).
- Reducción y centralización de impresoras en equipos multifuncionales con sistema de identificación de usuario.
- Apuesta por el uso preferencial de papel reciclado.
- Las publicaciones se elaboran en papel con certificado FSC y PEFC.

>> CONSUMO DE PAPEL (A4)

(Toneladas)





96,7%
PAPEL RECICLADO RESPECTO EL TOTAL DE PAPEL CONSUMIDO
97,5% EN 2020

-8%
REDUCCIÓN DE CONSUMO DE PAPEL EN 2021
815.865 KG CONSUMIDOS



Agua

- El agua utilizada procede de la red de abastecimiento y su uso es preferencialmente sanitario, hecho que no permite su reutilización y por lo que su importancia como vector ambiental es relativo. A pesar de ello se implantan medidas para reducir su consumo, como la sustitución de los grifos tradicionales por grifos con flujo interrumpido y se cambian las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga.

- En edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración: los Centros de Procesamiento de Datos utilizan tecnología *free cooling* sin agua y, en el centro corporativo de Barcelona, fueron sustituidas las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.

- En 2021 se han consumido 298.413m³ de agua, lo que supone una reducción de consumo de un 6,58% respecto al año anterior.

>> CONSUMO DE AGUA (m³)

				2021	
	2019	2020	2021	CaixaBank	Bankia
Consumo total (m³)	312.098	319.439	298.413	298.413	208.434
Consumo por empleado (m³)	12,19	11,64	10,93		11,89

Residuos y economía circular

- La recogida selectiva permite valorizar los residuos y reciclarlos.

- En los edificios corporativos los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados. Asimismo, las cafeterías de los Servicios Corporativos son centros libres de plásticos de un solo uso.

- En la red de oficinas, se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales para los residuos no peligrosos (papel, plástico, orgánica y resto) y se gestionan los residuos peligrosos mediante gestores autorizados a través de las empresas de mantenimiento (bombillas, gases refrigerantes, residuos electrónicos, tóner, etc).

- CaixaBank lanza campañas periódicas de sensibilización de la plantilla para reducir la generación de residuos.

- Recogida de tarjetas obsoletas en la red de oficinas para su posterior reciclaje.

- Comercialización de tarjetas fabricadas a partir de PVC reciclado y material biodegradable.

- CaixaBank cuenta con ReUtilízame, un programa que impulsa la donación de materiales excedentes en buen estado por parte de empresas a entidades sociales sin ánimo de lucro. El programa está abierto a clientes y en 2021 se han donado 15.873 artículos, han participado 25 empresas además de CaixaBank y se han beneficiado 141 entidades.

03 Extensión del **compromiso ambiental a la cadena de valor**

Con la incorporación de criterios ambientales en la compra de productos y la contratación de servicios, hacemos extensivo nuestro compromiso a los proveedores y favorecemos que adopten medidas para minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

El Plan Ambiental de Compras se ha materializado en 24 fichas de compra y contratación verde.

1. Identificación de los productos y servicios adquiridos o contratados con mayor impacto ambiental.
2. Elaboración de la propuesta de criterios ambientales a incluir en los pliegos de condiciones previos a la contratación.
3. Debate y consenso de los criterios con los departamentos que realizan compras y contrataciones.
4. Inclusión de los criterios ambientales en los pliegos de condiciones previos a la contratación.



04 Impulso a la **movilidad sostenible**

El Plan de Movilidad Sostenible de CaixaBank incorpora tanto la dimensión interna (organización y persona) como externa (clientes y proveedores), incorporando una visión de 360 grados sobre la incorporación de medidas que minimicen el impacto de las necesidades de desplazamiento.

>> EMPRESA

Intercambiar la política de movilidad sostenible e implementar medidas de gobierno asociadas (flota propia, viajes corporativos, eventos, etc.

>> PERSONAL

Facilitar a nuestro personal una movilidad casa-trabajo más sostenible y a la vez minimizar las necesidades de desplazamientos



>> PROVEEDORES

Avanzar en la reducción de las emisiones relacionadas con la contaminación y promover su descarbonización

>> CLIENTES

Ofrecer productos de movilidad sostenible a nuestros clientes (particulares, emprendedores y empresas) especialmente de aquellos relacionados con la electromovilidad

Algunas de las medidas implantadas en la Entidad son:

- Despliegue de herramientas de trabajo en remoto y opciones de comunicación online con clientes que permiten reducir el número de desplazamientos.
- Puntos de recarga de vehículos eléctricos y aparcamientos privados de bicicletas en varios centros corporativos.
- Reducción de la flota de vehículos propios y transición hacia el coche híbrido.
- Programa de *car-sharing* interno en los centros territoriales.
- Entrega de paquetes en última milla mediante patinete eléctrico.
- Inclusión de criterios ambientales de reducción del impacto asociado a la movilidad en eventos y viajes.

05 Compromiso, transparencia y *engagement*

Se han realizado varias iniciativas con el objetivo de hacer llegar el compromiso ambiental de la Entidad tanto a nivel interno como externo y pensado para todos los públicos, como son la publicación periódica en el Blog de CaixaBank y en redes sociales de contenido divulgativo sobre medio ambiente, la formación regulatoria sobre sostenibilidad a toda la plantilla o la sensibilización y concienciación en materia de sostenibilidad a todos los *stakeholders* del banco, incluyendo los niños, con publicaciones como "Lola y la Tortuga".

>> EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO 2021 - GRUPO CAIXABANK

Concepto		Fuente			CaixaBank	Bankia	Total Filiales	Grupo CaixaBank
Alcance 1	Combustión en fuentes móviles	Vehículos de *renting*	Gasolina		1.297,72	32,68	1.072,17	2.402,57
			Gasóleo		94,47	35,23	1.722,59	1.852,29
			Híbrido de gasolina		148,23	218,39	37,44	404,07
			Híbrido de gasóleo		0,00	0,00	0,35	0,35
	Combustión en fuentes fijas	Calderas o equipos de emergencia	Gasóleo C		126,04	269,34	134,18	529,55
			Gas natural		-	784,43	47,66	832,09
	Fugas de gases refrigerantes	Varios gases refrigerantes			1.595,50	1.473,09	542,98	3.611,58
Alcance 2		Electricidad adquirida de red	*Location-based method*		19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02
			Market-based method		279,55	0,00	744,99	1.024,55
		Electricidad autoconsumo			-	-	-	-
Alcance 3	3.1 Compra de bienes y servicios	Agua de red			117,87	82,33	-	200,20
		Papel reciclado	Papel uso propio		1.945,42	1.058,61	-	3.004,03
		Papel virgen	Papel uso propio		97,31	3,81	-	101,12
			Envios clientes		2.178,59	-	-	2.178,59
			Resguardos y bobinas		139,74	-	-	139,74
			Libretas bancarias		11,28	-	-	11,28
		Otros bienes	Tóneres *(laserjet + inkjet)*		450,99	111,15	-	562,14
			Vinilos publicitarios		79,37	-	-	79,37
			Tarjetas PVC		66,01	-	-	66,01
			Tarjetas PVC-Reciclado		16,72	-	-	16,72
			Tarjetas PLA		2,95	-	-	2,95
			Bolsas de papel		12,67	-	-	12,67
	3.2 Bienes de capital	PC torre			454,03	-	-	454,03
		Portátiles			1.725,52	-	-	1.725,52
		Monitores			958,50	-	-	958,50
		Teclados			70,90	-	-	70,90
	3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía (no convencional)	Cadena de valor de la electricidad no renovable	WTT	Electricidad	75,49	0,00	-	75,49
		Transporte y distribución de la electricidad no renovable	T&D	Electricidad	19,67	0,00	-	19,67
	3.5 Generación de residuos	Cartuchos de tóner			7,69	100,06	-	107,75
		Residuos mezclados de construcción			0,72	-	-	0,72
		Papel			4,37	22,24	-	26,61
		Residuos fracción resto			3,91	-	-	3,91
		Soporte informático			-	91,07	-	91,07
	3.6 Desplazamientos coorporativos	Avión			547,90	101,51	-	649,41
		Tren			93,33	39,08	-	132,40
		Coches de alquiler			107,78	5,85	-	113,63
		Coches de la plantilla			2.603,74	573,38	-	3.177,12
	3.7 Desplazamientos *in itinere*	A pie			0,00	-	-	0,00
		Bicicleta / bicicleta eléctrica / bicing / patinete / patinete eléctrico			0,03	-	-	0,03
		Transporte público ferroviario			30,23	-	-	30,23
		Autobús urbano / interurbano			11,65	-	-	11,65
		Motocicleta			23,03	-	-	23,03
		Automóvil			181,97	-	-	181,97
Total		Alcance 1			3.261,97	2.813,16	3.557,37	9.632,51
		Alcance 2 *(location-based method)*			19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02
		Alcance 2 *(market-based method)*			279,55	0,00	744,99	1.024,55
		Alcance 3			12.039,39	2.189,09	0,00	14.228,48
		Total *(location-based method)*			34.832,21	17.870,93	14.706,87	67.410,01
		Total *(market-based method)*			15.580,91	5.002,26	4.302,37	24.885,53

Acción social y voluntariado

El compromiso social es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank, que se integra en su actividad bancaria, y que va más allá de esta, con soluciones que dan respuesta a las necesidades de las personas y del mundo en el que vivimos.

Los focos de actuación clave son:

01. **Desarrollo local y cercanía:** invertimos significativamente en las comunidades en las que operamos.

02. **Adaptación a los cambios del medioambiente:** fomentar iniciativas con impacto medioambiental positivo y programas que impulsen la economía circular y la reutilización de materiales.

03. **Promover el bienestar de todos:** trabajar con el fin de romper el círculo de la pobreza, apoyando especialmente a familias, niños, jóvenes, mayores y colectivos vulnerables.

04. **Crear alianzas con terceros que fomenten cambio y compromiso social:** establecer alianzas estratégicas con referentes del cambio como la Fundación "la Caixa", otras fundaciones locales, clientes e instituciones. Implicando a nuestros empleados a través de la cultura corporativa.

El modelo de acción social cuenta con profesionales referentes a nivel territorial y en las filiales que impulsan iniciativas capilares en todo el territorio.

Alianza con la Fundación "la Caixa"

Acción Social con la Fundación "la Caixa"

La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades, permitiendo así asignar recursos de "la Caixa" con gran impacto en todos los territorios en los que está presente CaixaBank.

40 MM€
DE LA FUNDACIÓN, DIRIGIDOS A ENTIDADES SOCIALES, SE HAN CANALIZADO A TRAVÉS DE LA RED DE OFICINAS

7.607
ACCIONES DESTINADAS A PROYECTOS DE ENTIDADES SOCIALES LOCALES

6.427
ENTIDADES BENEFICIARIAS

PROYECTOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA
(NÚMERO DE PROYECTOS E INVERSIÓN DESTINADA EN MM€)



- **2.775** (14,6 MM€) Enfermedad y discapacidad
- **2.339** (12,7 MM€) Interculturalidad y exclusión social
- **1.227** (6,4 MM€) Pobreza
- **731** (3,0 MM€) Gente mayor
- **535** (3,3 MM€) Inserción laboral y otros

#NingúnHogarSinAlimentos

En colaboración con el Banco de Alimentos y la Fundación "la Caixa".

2,3 MM€
APORTACIÓN TOTAL

DE LOS QUE:

1,3 MM€
DONATIVOS RECAUDADOS POR **CAIXABANK**

1 MM€
APORTACIÓN **FUNDACIÓN "LA CAIXA"**

2.446 Tn
DE ALIMENTOS BÁSICOS DESTINADOS A LOS COLECTIVOS MÁS VULNERABLES

Kits escolares

En colaboración con el programa CaixaProinfancia de la Fundación "la Caixa".

126.512
KITS ESCOLARES ENTREGADOS

Otras alianzas

Convenios con entidades y fundaciones locales

>> CONVOCATORIAS SOCIALES

2,2 MM€
DESTINADOS A CONVOCATORIAS SOCIALES CON FUNDACIONES LOCALES

505
PROYECTOS APOYADOS

>> CONVOCATORIAS MEDIOAMBIENTALES

1,0 MM€
DESTINADO A CONVOCATORIAS MEDIOAMBIENTALES

78
PROYECTOS APOYADOS

>> EMPLEABILIDAD

Programas de empleo para colectivos vulnerables en colaboración con:

700.000 €
DE INVERSIÓN



Proyectos propios

Plataforma de donativos

Servicio gratuito de captación de donativos para entidades sociales.

21 MM€ RECAUDADOS

255 CAUSAS IMPULSADAS

159 ENTIDADES SOCIALES APOYADAS

Planta tu proyecto

Programa interno de ámbito nacional para todos los empleados en activo de CaixaBank que finaliza en febrero 2022. Los empleados presentan candidaturas de entidades sociales en las que están implicados que si salen escogidas como finalistas consiguen respaldo económico para sus proyectos.

600.000 € DE INVERSIÓN

40 PROYECTOS GANADORES



ReUtilízame

Donación de materiales excedentes en buen estado.

15.873 ARTÍCULOS DONADOS

DE LOS QUE:

68% DE EMPRESAS CLIENTES

32% DE GRUPO CAIXABANK

159 DONACIONES

141 ENTIDADES BENEFICIARIAS

El Árbol de los Sueños

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

26.412 REGALOS DONADOS EN ESPAÑA

3.633 OFICINAS PARTICIPANTES EN ESPAÑA

Voluntariado CaixaBank

A través de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, en colaboración con la Fundación "la Caixa" y con MicroBank

4.997 **VOLUNTARIOS ACTIVOS** CON AL MENOS UNA PARTICIPACIÓN EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES

5.700 **ACCIONES DE VOLUNTARIADO** EN LOS ÁMBITOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA, *MENTORING* EN AUTOEMPLEO, ACOMPAÑAMIENTO EN LA LECTURA Y DIGITALIZACIÓN ENTRE OTRAS

72.463 HORAS DE VOLUNTARIADO

170.133 BENEFICIARIOS

Compromiso social de BPI

El fuerte compromiso social de BPI se desarrolla en colaboración con la Fundación "la Caixa" en 4 áreas de actividad – Programas Sociales, Investigación y Salud, Cultura y Ciencia, Educación y Becas.



Programas sociales

>> PREMIOS BPI FUNDACIÓN "LA CAIXA"

Cinco Premios que apoyan proyectos de instituciones de solidaridad social para mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad social.

Este programa fue vencedor en la categoría Igualdad y Diversidad, en la 1ª edición del Premio Nacional de Sostenibilidad lanzado por el Jornal de Negócios.

4 MM€
DE INVERSIÓN EN 2021

142
PROYECTOS APOYADOS

22.394
BENEFICIARIOS

DISTRIBUCIÓN POR TIPOLOGÍA
(NÚMERO DE PROYECTOS E INVERSIÓN EN MM€)



- **33** (0,8 MM€) — **Capacitar,** Autonomía para personas con discapacidad
- **34** (1 MM€) — **Seniors,** Envejecimiento activo y saludable
- **24** (0,7 MM€) — **Rural,** Acciones sociales en zonas rurales
- **24** (0,7 MM€) — **Solidario,** Integración laboral y lucha contra la exclusión
- **27** (0,8 MM€) — **Infancia,** Menores en situación de pobreza

>> INICIATIVA SOLIDARIA #TODOSJUNTOS

Para proporcionar ayuda alimentaria a las familias más desfavorecidas en el contexto de la crisis provocada por el Covid-19, con el apoyo de BPI, Fundación "la Caixa", 9 bancos más y más de 30 empresas.

2,5 MM€
DESTINADOS A LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS



La distribución de este apoyo estuvo asegurada por la *Rede de Emergência Alimentar*, puesta en marcha por *Entrajuda*, para dar respuesta a nivel nacional a situaciones de necesidad derivadas del impacto de la pandemia.

>> INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA - ISD 2021

Financiado con 1,2 millones de euros por la Fundación "la Caixa", la segunda edición de la ISD tiene como objetivo apoyar proyectos sociales a nivel local a través de las Redes Comerciales de BPI, en todos los distritos y comarcas de las Açores y Madeira, seleccionando los mejores proyectos sociales locales.

42.217
BENEFICIARIOS DIRECTOS

188
PROYECTOS

Investigación y salud

BPI, junto con la Fundación "la Caixa", ha buscado apoyar el talento y el desarrollo progresivo del conocimiento científico con impacto en la Sociedad.

>> PROGRAMA CAIXAIMPULSE

Tiene como objetivo fomentar la transferencia de conocimiento y tecnología a la sociedad y la creación de nuevas empresas basadas en la investigación.

En el marco del Programa, se lanzaron los concursos *CaixaResearch Validate e Consolidate* en centros de investigación, universidades y hospitales para promover la transformación del conocimiento científico en el ámbito de las ciencias de la vida y la salud en productos y empresas generadoras de valor para la sociedad.

En enero de 2021 se lanzó el concurso anual *CaixaResearch Express* para apoyar proyectos de investigación biomédica en fase inicial (TRL 1-4).

>> CONCURSO *CAIXA RESEARCH* DE INVESTIGACIÓN Y SALUD

En 2021 se ha lanzado la quinta edición del concurso, que tiene como objetivo apoyar centros de investigación en las áreas de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, cardiovasculares e infecciosas y tecnologías habilitadoras en las áreas temáticas antes mencionadas.





CaixaBank Dualiza

CaixaBank Dualiza ha impulsado su actividad a favor de la Formación Profesional durante el año 2021 habiendo conseguido beneficiar a 6.489 estudiantes de diferentes modalidades formativas de FP.

La cifra supone un éxito para una organización que cumple ya cinco años trabajando por la FP y que durante el último año ha visto cómo pasaba a contar con el apoyo de la mayor entidad financiera del país, CaixaBank.

Junto a esos 6.500 estudiantes, la actividad desarrollada por CaixaBank Dualiza también ha llegado a 1.767 docentes, 595 centros educativos y 459 empresas.

La mayor parte de las personas o instituciones que han participado en alguna de las actividades de Dualiza lo han hecho a través de la Convocatoria de Ayudas, que en este 2022 celebrará su V edición. La Convocatoria busca apoyar proyectos de centros educativos de FP que se desarrollen en colaboración con una empresa, implicando en su desarrollado al propio alumnado. Con ello se busca mejorar el aprendizaje del estudiante a través de fórmulas innovadoras, a la vez que se acerca el mundo empresarial y el educativo, dos realidades que se necesitan y se complementan pero cuyas trayectorias suelen ir en paralelo sin llegar a conocerse.

Pero además en la actividad llevada a cabo por CaixaBank Dualiza hay que señalar el impulso de acciones formativas para docentes y jornadas donde los profesores puedan compartir sus conocimientos y que ha ocupado otra gran parte del trabajo desempeñado.

Cabe destacar en este aspecto el MOOC llevado a cabo sobre Aprendizaje Basado en Proyectos que concluyeron casi un millar de profesores.

Junto a ello, un año más CaixaBank Dualiza ha vuelto a estar junto a todos los agentes implicados en el impulso y el desarrollo de la FP y su modalidad dual colaborando en la organización de congresos para difundir la Formación Profesional en Cataluña, Murcia, Castilla La Mancha o Castilla y León.

Todo con el objetivo de que facilitar espacios de intercambio de conocimiento entre los profesionales del sector.

Con ese objetivo de fomentar el conocimiento, CaixaBank Dualiza ha impulsado por segundo año consecutivo el Informe anual de la FP en el que se trata de hacer balance de todo lo ocurrido en esta modalidad formativa durante los últimos meses, analizarlo de modo cronológico y establecer comparativas que permitan contextualizarlo, para tener la mejor fotografía general del estado de la FP.

Todo ello con los datos extraídos del Observatorio de la FP, plataforma que reúne todos los datos extraídos de fuentes oficiales de FP, FPE y FP Dual.

Además, durante este 2021 mantuvo activo el trabajo por la orientación, una orientación integral que ayude durante toda la vida laboral y no solo durante el período académico.

Cerca de 1.500 estudiantes se han beneficiado de estas iniciativas a través de las que se ha buscado acercar la empresa a los centros formativos para ofrecer una imagen real de lo que suponen nuestro tejido productivo en el día de hoy, y alejar viejos prejuicios que todavía arrastran una imagen de la FP ligada únicamente al mono azul.

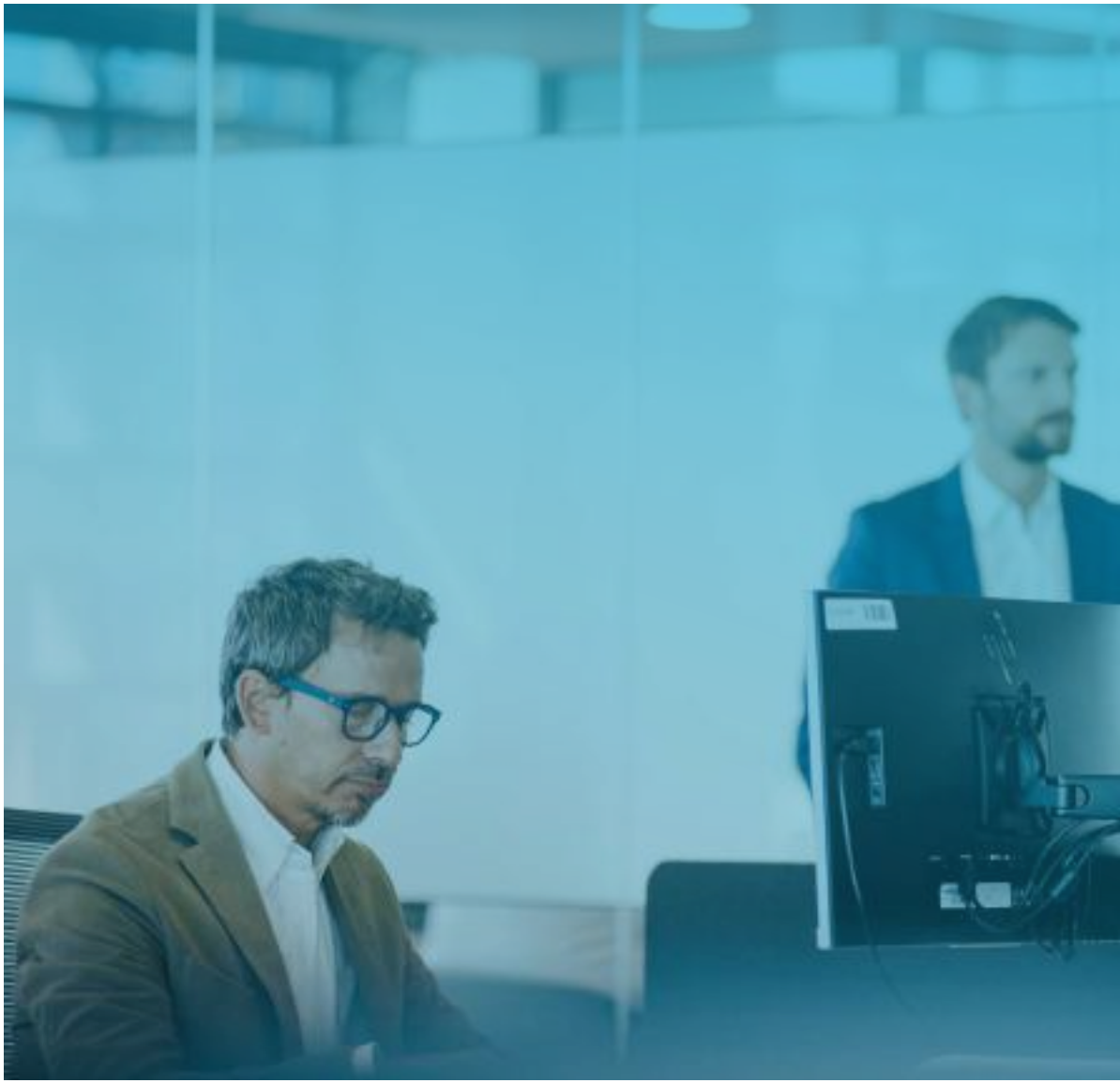


03

Estado de Información no Financiera



- Ley 11/2018, de Información no Financiera y Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados_301
- *Global Reporting Initiative* (GRI)_309
- *Sustainability Accounting Standards Boar*d (SASB)_323
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TFCD)_326
- Principios de Banca Responsable - UNEP FI_328



Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, CaixaBank presenta en el Estado de Información no Financiera, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal. La siguiente detalle muestra los requerimientos de contenidos a divulgar especificados en la Ley y su concordancia con los contenidos del Informe de Gestión Consolidado de 2021.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Descripción del modelo de negocio y estrategia		
Descripción del modelo de negocio	Apartado "Modelo de negocio" Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) Apartado "CaixaBank 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021	102-1 / 102-2
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021	102-3 / 102-4 / 102-6
Organización y estructura	Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Estructura del Grupo" IGC 2021	102-7
Objetivos y estrategias	La prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 son la guía para estructurar el presente informe en su apartado 02 Líneas Estratégicas. En el capítulo "Estrategia" del presente informe se describe como ha finalizado el PE 2019-2021, fuertemente impactado por la crisis del Covid-19 y la fusión por absorción de Bankia, S.A. A la fecha de publicación del presente informe, la Entidad trabaja para elaborar el nuevo Plan Estratégico 2022-2024 que se prevé dar a conocer al mercado, en un acto público, en mayo de 2022.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021	
Descripción de las políticas que aplica el grupo, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la responsabilidad corporativa" IGC 2021	103 Enfoques de gestión de cada ámbito dentro de las dimensiones Económica, Ambiental y Social
Los resultados de las políticas incluyendo indicadores clave que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Asimismo, los indicadores específicos de cada ámbito no financiero se detallan a continuación en los sucesivos apartados de esta tabla.	Estándares GRI generales o específicos de las dimensiones Económica, Ambiental y Social que se reportan en los siguientes bloques
Los principales riesgos a corto, medio y largo plazo vinculados a las actividades del grupo. Entre otras, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021	102-15

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones relativas a los Derechos Humanos y conducta ética		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Evaluación de derechos humanos y No discriminación 102-16 / 102-17
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021	406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021	407-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021	408-1 / 409-1
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Gestió del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Anticorrupción 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021	413-1
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición y Evaluación ambiental y social de proveedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental 201-2
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en salud y la seguridad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de Gestión de cada ámbito dentro de la dimensión Ambiental
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021	201-2
Aplicación del principio de precaución	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021	102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Dadas las actividades del Grupo, no existe riesgo de naturaleza ambiental significativo para el Grupo. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2021	307-1
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Emisiones / Biodiversidad
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	303-5
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Materiales 301-1 / 301-2
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones medioambientales		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021	201-2
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Emisiones
Protección de la biodiversidad	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	304-2
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Diálogo con las comunidades locales y medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales	Apartado "Materialidad" IGC 2021 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021	102-43
Medidas adoptadas para promover el empleo. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Alianzas y adhesiones" IGC 2021	102-12 / 102-13
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad. Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021 Apartado "Canal de Consultas y Denuncias" IGC 2021 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021 Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Diálogo social: (i) Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos (ii) Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación (Ley 5/2021, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital)	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021 Apartado "Materialidad" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Relaciones trabajador - empresa
Número total de empleados distribuidos por sexo, por edad, por país, por clasificación profesional y por tipología de contrato	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Tabla Perfil empleados del Grupo CaixaBank" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo 102-8 / 405-1
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y clasificación profesional	Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio.	102-8 / 405-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021	401-1

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Brecha salarial	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantación de políticas de desconexión laboral	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2021	405-1
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de horas de absentismo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2021	403-9
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de Igualdad" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Empleo
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021	Enfoque de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregados por sexo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2021	403-9
Tipo de enfermedades profesionales y desagregadas por sexo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.	403-10

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021	102-41
Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021	403-4
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo del potencial" IGC 2021 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza 404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2021	404-1
Protocolos para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2021 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Otra información		
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes" IGC 2021	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente
Número de quejas recibidas por parte de los clientes y resolución de las mismas	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Clientes - Servicio de Atención al Cliente" IGC 2021	103 Enfoque de Gestión Marketing y etiquetado y Privacidad del cliente 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	03 Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en clientes
Importe de los beneficios obtenidos país por país	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos propios y recaudados de terceros en 2020 y 2021	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Transparencia fiscal - Tributos propios y recaudados de terceros en 2020 y 2021	201-1 / 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Anexo 5.F de las Cuentas Anuales Consolidadas 2021 adjuntas	201-4

Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados C2021/4987	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Respuesta directa
Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles según la Taxonomía	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021
Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021
Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021
Proporción en activos totales de exposiciones a derivados	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021
Proporción en activos totales de exposiciones a sociedades que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD)	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021
Proporción en activos totales de la cartera de negociación	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021
Proporción en activos totales de los préstamos interbancarios a la vista	Apartado "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" IGC 2021 Apartado "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2021



Global Reporting Initiative (GRI)

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
>> GRI 102: CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2021 (CAC 2021)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado "Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2021
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2021
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2021 Apartado "La Propiedad - Capital social / Accionistas significativos / Detalle de la participación indirecta" IGC 2021
	102-6 Mercados servidos	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2021
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado "CaixaBank en 2021" IGC 2021 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2021
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2021
	102-9 Cadena de suministro	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hechos relevantes y significativos del ejercicio" IGC 2021 Nota 1.9 CAC 2021
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa - Adhesiones y alianzas" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Adhesiones a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad" IGC 2021
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Contexto Regulatorio" IGC 2021
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IGC 2021
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Contexto económico y perspectivas" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2021
	102-19 Delegación de autoridad	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas / El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección - El Comité de Dirección" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Materialidad" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa -Reputación" IGC 2021 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese" IGC 2021
	102-25 Conflictos de intereses	Apartado "Gobierno Corporativo - Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021 Apartado "La Propiedad - Estructura accionarial" IGC 2021
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección" IGC 2021 Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado "La Administración - Formación del Consejo de Administración / Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese / Evaluación del Consejo" IGC 2021
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado "Gobernanza de la Resposabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2021
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "La Administración - El Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2021
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2021, que incluye el Estado de Información No Financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, la Comisión de Auditoría y Control y el Consejo de Administración de la Entidad, este último con la responsabilidad de formular el Estado de Información No Financiera que agrupa los requerimientos regulatorios de información y aquella que se determina relevante en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado "La Administración" IGC 2021 Apartado "Alta Dirección" IGC 2021
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2021
	102-35 Políticas de remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2021
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Apartado "Remuneración" IGC 2021
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Apartado "La Administración - Junta General de Accionistas" IGC 2021
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2021
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2021
	102-40 Lista de grupos de interés	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021 Principios de la Política corporativa de Sostenibilidad / Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.1)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	La identificación y selección de los grupos de interés se lleva a cabo mediante el análisis y reflexión interna del equipo directivo. La Entidad revisa de forma continua los grupos de interés identificados y los procesos activos de escucha, diálogo y seguimiento de los mismos para conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Apartado "Materialidad" IGC 2021 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Índice Global de Reputación" IGC 2021 Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021 Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Plan de Cultura Corporativa - Escucha activa" IGC 2021
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Apartado "Materialidad" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2021
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Apartado "Materialidad" IGC 2021
	102-47 Lista de temas materiales	Apartado "Materialidad" IGC 2021
	102-48 Reexpresión de la información	En 2021 la fusión por absorción de Bankia, S.A. por parte de CaixaBank S.A. provoca que la evolución de la mayoría de indicadores se vea afectada debido al nuevo tamaño de la Entidad. La información no financiera de 2020 no se reexpresará, sin perjuicio, que se puedan presentar, en algunos casos, datos agregados de CaixaBank y Bankia de 2020 cuando aporte valor para la correcta interpretación de la información.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2021 en la lista de temas materiales no se han producido cambios significativos con respecto a los periodos objeto de informes anteriores.
	102-50 Periodo objeto del informe	Ejercicio 2021
	102-51 Fecha del último informe	El Informe de Gestón Consolidado del ejercicio 2020 elaborado según el marco GRI standards e incorporando los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre fue registrado en la CNMV en febrero de 2021
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Los canales habituales de atención a clientes, accionistas, inversores institucionales o medios, disponibles en la web corporativa (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com)
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Materialidad - Criterios y alcance del Informe" IGC 2021
	102-55 Índice de contenidos GRI	Apartado "Estado de información No Financiera - *Global Reporting Initiative* (GRI)" IGC 2021
	102-56 Verificación externa	Apartado "Informe de Verificación Independiente" IGC 2021



Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
>> TEMAS MATERIALES		
Tema material: **Conducta íntegra, responsable y sostenible**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento / Reputacional" IGC 2021 Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2021 Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2021
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Ética e integridad - Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas" IGC 2021
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Canal de consultas y denuncias" IGC 2021
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.
GRI 207: Impuestos	207-1 Enfoque tributario	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
	207-2 Gobierno, control y gestión de riesgos tributarios	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de las consultas relacionadas con la tributación	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
	207-4 Reporte por país	Apartado "Transparencia fiscal" IGC 2021
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Ética e integridad - Derechos Humanos" IGC 2021
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado "Ética e integridad" IGC 2021 Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2021
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 23.3 CAC. Sanción CNMV-Recibido acuerdo de iniciación de expediente sancionador por el incumplimiento de la Entidad de su deber de vigilancia y control en la distribución de bonos estructurados, lo que puede suponer la comisión de dos infracciones graves de la LMV.

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: **Solidez de balance y rentabilidad**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financera" IGC 2021
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "CaixaBank en 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021 / Apartado "Transparencia fiscal - Tributos gestionados por el Grupo CaixaBank e importe" IGC 2021
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23.1 CAC 2021
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Anexo 5.F CAC 2021
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado "CaixaBank en 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021 / Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado "CaixaBank en 2021 - Impacto en la sociedad" IGC 2021 / Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021
Tema material: **Ciberseguridad y protección de datos**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivol" IGC 2021 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia. Se mantienen los ya existentes iniciados en 2020: AEPD_ Sanción contra CaixaBank (6 MM€); AEPD_Sanción contra Bankia (2,1 MM€).

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: **Buenas prácticas de gobierno corporativo y cumplimiento**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Mejores prácticas de Buen Gobierno" IGC 2021
Tema material: **Gestión de los riesgos financieros y no financieros**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Nota 3 CAC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2021 Nota 3 CAC 2021
Tema material: **Comercialización responsable**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
Tema material: **Visión a largo plazo y anticipación al cambio**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021 Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto y perspectivas 2022" IGC 2021
Tema material: **Comunicación clara y transparente**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Fiabilidad de la información" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Apartado "Comercialización y comunicación responsables" IGC 2021
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2021 no se han concluido nuevos expedientes de importe significativo ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos, relativos a esta materia.
Tema material: **Servicio cercano y asesoramiento especializado**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2021 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2021 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Ofrecer la mejor experiencia al cliente" IGC 2021 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2021
Indicador propio: Índice de Experiencia del Cliente (IEX) - Global	Medición de la experiencia del cliente en base a la definición detallada en el Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Información No Financiera" IGC 2021	Apartado "Experiencia del cliente y calidad" IGC 2021
Tema material: **Desarrollo tecnológico responsable y tratamiento ético de la información**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta" IGC 2021 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021
Tema material: **Gestión del talento y desarrollo profesional**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2021
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	En términos generales, no existen diferencias en el disfrute de los beneficios sociales con motivo de la modalidad contractual del empleado, si bien es cierto que algunos de ellos requieren de ciertos requisitos que en caso de no cumplirse no permitirían el acceso a los mismos
	401-3 Permiso parental	Apartado "Experiencia del empleado - Plan de igualdad" IGC 2021
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2021 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos.
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación continua" IGC 2021
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2021
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2021 Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
Tema material: **Soluciones financieras para personas con dificultades económicas / Inversión con impacto social y microfinanzas**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
Indicador propio: Vivienda social	Cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la situación de vulnerabilidad del arrendador para establecer las condiciones del alquiler	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021
Tema material: **Seguridad, salud y bienestar de los empleados**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Enfoque de gestión del sistema de salud y seguridad	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-2 Identificación y evaluación de los riesgos e investigación de incidentes	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-3 Servicios de salud laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-4 Participación, consulta y comunicación con los trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-5 Formación a trabajadores en salud y seguridad laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos sobre la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con las relaciones laborales	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de salud y seguridad ocupacional	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2021
	403-9 Accidentes relacionados con el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible - Entorno laboral en cifras" IGC 2021
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.
Tema material: **Innovación tecnológica y desarrollo de nuevos productos y servicios**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2021 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
Tema material: **Diversidad, igualdad y conciliación**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Apartado "Gobierno Corporativo - La Administración - Diversidad Consejo de Administración" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2021
Tema material: **Colaboración con Obra Social Descentralizada y promoción de actividades de la Fundación "la Caixa"**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
Tema material: **Proximidad y accesibilidad de los canales comerciales**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Inclusion financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusion financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusion financiera" IGC 2021
Indicador propio: Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio	Porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (oficina Retail o ventanilla dependiente)	Apartado "Inclusion financiera" IGC 2021
Tema material: **Desarrollo de canales de atención digitales y remotos**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2021
Tema material: **Gestión de riesgos derivados del cambio climático y medioambientales**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Negocio sostenible" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Inclumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2021
Indicador propio: Porcentage de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono sobre instrumentos financieros	Cociente entre la exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono sobre el total de instrumentos financieros de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables. Métrica alineada con el TCFD.	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2021
Tema material: **Productos y servicios de inversión y financiación verde**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Negocio sostenible" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021
Tema material: **Gestión responsable y contratación transparente de proveedores**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios sociales	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Diálogo con Grupos de Interés - Proveedores" IGC 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: **Cultura de trabajo ágil y colaborativa**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Cultura Corporativa" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Cultura Corporativa" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Cultura Corporativa" IGC 2021
Tema material: **Educación financiera**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Inclusión financiera - Cultura financiera" IGC 2021
Tema material: **Gestión medioambiental y huella de carbono**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
GRI 302: Energía	302-1 Conusmo energético dentro de la organización	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	302-4 Reducción del consumo energético	Apartado "Estrategia medioambiental - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2021
	302-5 Reducción de los requerimiento energéticos de productos y servicios	Dada la actividad financiera del Grupo CaixaBank, no aplica este indicador

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2021 / Referencia / Respuesta directa
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Apartado "Estrategia medioambiental - Huella de Carbono" IGC 2021
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Dada la actividad financiera del Grupo CaixaBank, no aplica este indicador
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Dada la actividad financiera del Grupo CaixaBank, no aplica este indicador
Tema material: **Voluntariado corporativo**		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2021



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

CaixaBank incorpora en 2021, por primera vez, el marco SASB dentro de su estructura de reporting corporativo, buscando alcanzar una mayor transparencia y facilitando la comparabilidad en el ámbito de la información de sostenibilidad.

CaixaBank siguiendo su actividad principal de proveedor de productos y servicios financieros a clientes minorista da respuesto al estándard sectorial de Bancos comercials. En los próximos ejercicios añadirá otros estándares sectoriales que permitan obtener un mapa más completo de las actividades del Grupo y se evolucionará la definición y cálculos de las métricas asociadas.

Tema material	Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
Ciberseguridad	(1) Número de incidentes (2) Porcentaje de información personal identificable (3) Número de titulares afectados	FN-CB-230a.1	El Grupo CaixaBank no ha sufrido en el ejercicio 2021, ni en los dos anteriores, ningún ciberincidente relacionado con la ciberseguridad que implique fugas de información personal identificable, consecuentemente ningún ha cliente a sufrido ningún daño derivado de una fuga de información por ataques a los sistemas informáticos de CaixaBank. Respecto a otros tipos de incidentes derivados de la exposición de información de clientes en casos de phishing o malas prácticas por parte de empleados CaixaBank, el Grupo trata de minimizar su ocurrencia y mitigar sus impactos a través de acciones de formación continua, comunicación y refuerzo de sus canales digitales con las tecnologías más avanzadas, como la inteligencia artificial. Adicionalmente, cabe destacar el hecho de que el banco mantiene una póliza de seguro para hacer frente a ciertos gastos derivados que puedan emerger como consecuencia de un ciberincidente.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	FN-CB-230a.2	**Véase mayor detalle en Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2021** **Véase mayor detalle en Apartado "Ciberseguridad" IGC 2021**
Inclusión Financiera y Desarrollo de Capacidades	(1) Número e (2) importe de los préstamos pendientes cualificados para programas destinados a fomentar el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	FN-CB-240a.1	CaixaBank centra su actividad en la banca minorista, con un enfoque de proximidad y de impacto en la Sociedad en la que opera. A 31 de diciembre de 2021, su cartera de préstamos a la clientela (342.368 MM€) se caracteriza por su granularidad, muchas operaciones de pequeño importe destinadas a particulares (51%). **Un 16% de la cartera se destina a pymes y empresarios individuales (55.776 MM€).** **Véase mayor detalle de la cartera de crédito en la Nota 3. Gestión del Riesgo de las Cuentas Anuales Consolidadas de 2021 de Grupo CaixaBank** Cabe destacar dos ámbitos específicos que comparten un objetivo claro de impacto en la comunidad, por un lado, la emisión de bonos sociales para financiar determinadas operaciones de crédito a clientes que contribuyan a los objetivos de los ODS, y por otro lado, la actividad de MicroBank, el banco social del Grupo CaixaBank, con un catálogo de productos específicos para los colectivos más vulnerables de la sociedad. **Desde 2019 CaixaBank ha emitido 4 bonos sociales, por un total de 4.000 MM€, vinculados a los ODS 1, 3, 4, 8.** Los fondos recibidos se destinan a financiar: (i) créditos otorgados a clientes autónomos, micro, pequeñas empresas y pymes en las zonas más desfavorecidas de España (3.831 MM€ y 58.635 operaciones); (ii) a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia (2.080 MM€ y 23.925 operaciones); (iii) financiar préstamos concedidos por MicroBank a familias con ingresos limitados (el límite se establece en 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) (972 MM€ y 239.928 operaciones) y; (iv) a proyectos destinados a impulsar la educación y proveer servicios básicos en el ámbito sanitario (158 MM€ y 11 operaciones). Los datos de la cartera elegible de los bonos sociales son a 31 de marzo de 2021. **Véase mayor detalle en el Informe de Impacto de Bonos Sociales publicado en la web corporativa en diciembre de 2021 y Apartado "Inclusión Financiera - Bonos ODS" IGC 2021** A 31 de diciembre de 2021 el **saldo vivo de la cartera de MicroBank alcanza los 2.075 MM€ de los que 632 MM€ corresponden a financiación a emprendedores y microempresas**, con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a dos millones de euros al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante. **Véase mayor detalle en Apartado "Inclusión Financiera - MicroBank" IGC 2021**

Tema material	Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
Inclusión Financiera y Desarrollo de Capacidades	(1) Número e (2) importe de los préstamos vencidos y no devengados que se hayan concedido a programas destinados a promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	FN-CB-240a.2	El ratio de morosidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2021 es del 3,6%. Para la cartera de MicroBank el ratio de Acumulado de fallidos sobre el capital vencido a 31 de diciembre de 2021 asciende a 6,07%. **Véase más detalle sobre impagados en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 3. Gestión del Riesgo - 3.4 Riesgos específicos de la actividad financiera - 3.4.1 Riesgo de crédito**
	Número de cuentas sin gastos para clientes minoristas no bancarizados o con acceso restringido a los servicios bancarios	FN-CB-240a.3	En las geografías en las que opera principalmente CaixaBank, España y Portugal, el grau de bancarización de la sociedad es muy elevado, superando el 90% (tanto en España como en Portugal, datos del Banco Mundial 2017). Por este motivo, se asimila el colectivo no bancarizado a los colectivos vulnerables con dificultades de acceso a los servicios bancarios. CaixaBank ofrece dos productos pensados específicamente para estos colectivos y con el claro objetivo de facilitar el acceso de todos a los servicios financieros, la cuenta social y la cuenta inserción. La **cuenta social** consiste en un depósito a la vista gratuito + acceso gratuito a servicios financieros básicos, dirigido a personas en riesgo de exclusión (particulares perceptores de: Ingreso Mínimo Vital, Renta Garantizada de las comunidades que las identifican, según requisitos bono social eléctrico), que no pueden acceder a los requisitos de vinculación para obtener la gratuidad de los servicios. La **cuenta inserción** consiste en una cuenta, una tarjeta de débito y acceso a los servicios de banca digital de CaixaBankNow con algunas limitaciones operativas, todo ello gratuito. Se dirige a particulares sin acceso a la bancarización por procedencia de jurisdicciones de riesgo y por no acreditación de ingresos. A 31 de diciembre de 2021 el total de cuentas sociales y cuentas inserción asciende a 211.432, con un crecimiento de más del 40% respecto de 2020.
	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes sin bancarizar, o con poca cobertura bancaria	FN-CB-240a.4	Para CaixaBank, la educación financiera es un elemento clave para que nuestros clientes y la sociedad en general alcanzen niveles razonables de bienestar financiero. Es por ello, que lleva a cabo distintas iniciativas en el ámbito de la educación financiera, específicas para cada segmento, así como iniciativas con amplia difusión en los medios con el objetivo de mejorar el conocimiento financiero de todas personas. A través del programa de **Voluntariado CaixaBank** se realiza charlas y talleres de finanzas básicas, en formato presencial y digital, dirigidos a a los colectivos más vulnerables, en 2021 los asistentes han sido más de 6.800 (5.069 adultos en riesgo de exlusión y 1.806 personas con discapacidad). Adicionalmente se han realizado charlas y talleres a jóvenes y otros colectivos, con un total de 19.758 asistentes. **Véase mayor detalle en Apartado "Inclusión financiera - Cultura Financiera" IGC 2021**
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	Exposición del crédito comercial e industrial por sectores	FN-CB-410a.1	**Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 3. Gestión del Riesgo - 3.4 Riesgos específicos de la actividad financiera - 3.4.1 Riesgo de crédito - Concentración por sectores económicos**
	Descripción del enfoque para la incorporación de los factores ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	**Véase mayor detalle en Apartado "Gestión de riesgos" IGC 2021** **Véase mayor detalle en Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021**

Tema material	Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
Ética empresarial	Importe total de las pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales por fraude, operaciones con información privilegiada, anti-trust, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, mala práctica u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	FN-CB-510a.1	A continuación se detallan las dotaciones netas realizadas en el ejercicio 2021 relacionadas con los siguientes ámbitos: **(i) Privacidad del cliente - 8,1 MM€** - relacionados con dos expedientes interpuesto por la Agencia Española de Protección de Datos. **(ii) Comercialización - 1,9 MM€** - derivados de una sanción de la CNMV por el incumplimiento de la entidad de su deber de vigilancia y control en la distribución de bonos estructurados, lo que puede suponer la comisión de dos infracciones graves de la Ley del Mercado de Valores. **(iii) Otras contingencias - 297 MM€** - que incluyen, principalmente, las de procedimientos judiciales derivados de litigiosidad asociada a demandas colectivas, gastos hipotecarios, IRPH, hipotecas multidivisa, entre otros. **Véase mayor detalle en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo - Nota 23. Provisiones**
	Descripción de políticas y procedimientos de denuncia	FN-CB-510a.2	**Véase mayor detalle en Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021**
Gestión sistemática de riesgos	Puntuación Global Systemically Important Bank (G-SIB) por categoría	FN-CB-550a.1	Véase en el siguiente enlace de la web corporativa de CaixaBank la información del Grupo relativa al ejercicio propuesto por el Grupo de Macrosupervisión Prudencial del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea para la identificación de las entidades de importancia sistémica global ("G-SIBs") a 31 de diciembre de 2020. https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html
	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades de negocio	FN-CB-550a.2	**Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo - Nota 3. Gestión del riesgo - 3.3 Riesgos de modelo de negocio - 3.3.2 Riesgo de recursos propios y solvencia**

MÉTRICAS DE ACTIVIDAD

Métricas SASB	Código	Apartado o subapartado del índice del Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021) / Otras referencias / Respuesta directa
(1) Número y (2) Valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) negocio pequeño	FN-CB-000.A	**Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 22. Pasivos financieros - 22.2 Depósitos a la clientela**
(1) Número y (2) Valor de los préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeñas empresas y (c) empresas	FN-CB-000.B	**Véase Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Nota 3. Gestión del Riesgo - 3.4 Riesgos específicos de la actividad financiera - 3.4.1 Riesgo de crédito - Concentración por sectores económicos**

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

El *Financial Stability Board* (FSB) encargó al TCFD *(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)* un marco de reporte que ayudara al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático y que contribuyera a la toma de decisiones de los *stakeholders*. La iniciativa recomienda que la divulgación de la información financiera relacionada con el cambio climático aborde 4 categorías principales.

En el apartado del **Estrategia medioambiental** del Informe de Gestión Consolidado de 2021 se refleja la estrategia y posicionamiento de CaixaBank en esta materia.

En la siguiente tabla se recoge el resumen de avances de la iniciativa a 31 de diciembre del 2021.

Recomendación TCFD	Resumen respuesta
1. GOBERNANZA Reportar la gobernanza de las organizaciones en lo que respecta a los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.	– El Consejo de Administración de CaixaBank es el máximo responsable de la **Política de Gestión del Riesgo Medioambiental** de aplicación a CaixaBank, S.A., aprobada en febrero de 2019 por el mismo Consejo de Administración. – El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad, incluyendo el riesgo medioambiental y climático es el Comité de Sostenibilidad (CS), cuya creación fue aprobada en abril de 2021. En marzo de 2021 se creó la Dirección de Sostenibilidad, cuyo Director es miembro del Comité de Dirección y preside el CS. – Para reforzar la gestión de los riesgos climáticos, en enero de 2022 se ha creado la Dirección de Riesgo Climático dentro de la Dirección de Sostenibilidad. – El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen **objetivos vinculados al despliegue de la Hoja de Ruta para la Estrategia Medioambiental y/o con la integración en la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales.**
2. ESTRATEGIA Reportar los impactos actuales y potenciales de los riesgos y las oportunidades climáticas en el negocio, estrategia y planificación financiera de la organización donde esta información es material.	– Alineada con el Plan Estratégico y como parte de la Estrategia Medioambiental de la Entidad, en 2019 CaixaBank estableció una **Hoja de Ruta 2019-2021** para la gestión del riesgo medioambiental, centrada en 6 líneas de actuación: oportunidades de negocio, definición y despliegue de la gobernanza, política de gestión del riesgo medioambiental, taxonomía, métricas de riesgo y reporting externo. – En base a las evaluaciones realizadas, el foco en la gestión de los riesgos ASG está actualmente en el riesgo ambiental y, más específicamente, en el riesgo climático, para el que **se han realizado análisis detallados para riesgos climáticos** de transición a nivel sectorial y para el riesgo físico de la cartera hipotecaria. – En enero de 2022 se ha actualizado la Declaración sobre cambio climático, en la que CaixaBank se compromete a tomar las medidas necesarias para el cumplimiento de los Acuerdos de París. – En julio de 2021, CaixaBank se adhirió a la a Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF, por sus siglas en inglés). En abril de 2021 CaixaBank se adhirió como miembro fundador a la Alianza de la Banca por las emisiones Netas Cero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA) promovida por las Naciones Unidas (UNEP FI). – Adicionalmente, VidaCaixa se ha adherido a la alianza *Net Zero Asset Owner Alliance*, comprometiéndose a una transición de su carteras hacia un nivel de emisiones de gases de efecto invernadero *"Net Zero"* en 2050. – CaixaBank ha iniciado la preparación del ejercicio de estrés climático que el BCE llevará a cabo durante el primer semestre de 2022. El ejercicio servirá como base para la cuantificación de la exposición a riesgos climáticos. – Durante 2021 CaixaBank ha profundizado también en el análisis de escenarios de riesgo climático de transición. Se ha finalizado el análisis cuantitativo de los sectores más relevantes. – La Entidad continuará monitorizando la senda de descarbonización de las principales compañías de los sectores analizados en base a sus planes estratégicos para asegurar la resiliencia de la estrategia de la entidad y se ha planificado extender el proceso de engagement a los mayores clientes en los sectores más relevantes desde un punto de vista de riesgo climático. – **Durante 2021, CaixaBank ha emitido 3 bonos verdes,** que se suman al bono verde inaugural emitido en 2020. En total 2.582 MM€ destinado a financiar proyectos que impulsan dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): el número 7, energía asequible y no contaminante, y el número 9, Innovación e Infraestructura.

Recomendación TCFD	Resumen respuesta
3. GESTIÓN DE RIESGOS Reportar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima.	– En la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental se establecen **exclusiones generales y sectoriales** referidas a aquellas actividades con un impacto medioambiental potencialmente relevante, estableciendo los requisitos bajo los que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito. – El análisis del riesgo medioambiental s**e ha integrado en los procesos crediticios de clientes empresa y corporativos mediante un cuestionario de evaluación y clasificación de clientes y operaciones.** – En 2007, CaixaBank se adhirió a los **Principios de Ecuador,** a través de los cuales se establece una serie de procesos adicionales en relación a la evaluación de los riesgos ASG de determinados servicios. – **El riesgo climático se ha incorporado al Catálogo Corporativo de Riesgos,** como nivel 2 de riesgo de crédito y del riesgo operacional. El riesgo medioambiental se ha incorporado como nivel 2 de riesgo reputacional. – Se han definido internamente las actividades medioambientalmente sostenibles y se está desplegando la Taxonomía de la Unión Europea.
4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS Reportar las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar riesgos y oportunidades relevantes relacionadas con el clima.	– Exposición en cartera medioambientalmente sostenible. – Operaciones financiadas bajo el marco de Principios de Ecuador. – Estimación de las emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15 del Protocolo de GEI). Se ha avanzado en la estimación de emisiones financiadas en base a la metodología PCAF para activos de las carteras hipotecarias, valores representativos de deuda, instrumentos de patrimonio y préstamos y anticipos corporativos. – Opiniones emitidas sobre el riesgo medioambiental de operaciones crediticias. – Métrica de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono. – La firma del NZBA implica un aumento de la ambición con respecto a compromisos adquiridos anteriormente por la entidad, como el *Collective Commitment to Climate Action*, ya que requiere la alineación con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5ºC con respecto a niveles preindustriales. – Huella de carbono operativa de Grupo CaixaBank.



UNEP FI, Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas

El 22 de septiembre 2019 CaixaBank ratificó su adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, promovidos por UNEP FI, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero. La firma y cumplimiento de los Principios están alineados con el compromiso de "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad", línea estratégica establecida en el Plan Estratégico de la Entidad 2019-2021.

Los objetivos de los Principios de Banca Responsable son:

- Establecer un marco para las finanzas sostenibles del S.XXI.
- Alinear la industria bancaria con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y los objetivos del Acuerdo de París.
- Permitir a los bancos demostrar y comunicar su contribución a la sociedad.
- Promover la vinculación con clientes, el establecimiento de objetivos concretos y la transparencia a través de reporte público.

La firma de los Principios implica alinear la estrategia y gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París, establecer objetivos y reportar anualmente sobre el grado de avance en su cumplimiento. A continuación, se reporta el grado de avance respecto al cumplimento de los Principios de Banca Responsable.



Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
1. ALINEACIÓN Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	1.1 ***Describa*** (alto nivel) el modelo de negocio del banco, incluidos los principales segmentos de clientes a los que se atiende, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades y, en su caso, las tecnologías financiadas en las principales áreas territoriales en las que el banco opera o proporciona productos y servicios.	CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización. La Entidad ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, con centros especializados para Banca de Empresas, Banca Privada y CIB e International Banking. El Grupo opera principalmente en España y, a través de BPI, en Portugal. CaixaBank cuenta con 20,7 millones de clientes. Es líder en banca online, con una cuota de penetración de cerca del 40% entre clientes digitales en España. Asimismo, a través de MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social. La actividad del negocio asegurador la desarrolla a través de VidaCaixa, entidad líder en el sector asegurador en España, y cuenta con CaixaBank Asset Management, la sociedad gestora de activos del Grupo, con una cuota de mercado del 24,5% en fondos de inversión en España.	Apartado "Nuestra Identidad- CaixaBank en 2021 y Modelo de Negocio". Informe de Gestión Consolidado 2021 (IGC 2021)
	1.2 ***Describa*** cómo el banco ha alineado o planea alinear su estrategia para ser coherente con los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	La misión de CaixaBank es "contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de la sociedad". De forma coherente, su Plan Estratégico 2019-2021 incluye como una de sus cinco líneas prioritarias el "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad". Para avanzar en esta línea, la Entidad cuenta con un Plan de Responsabilidad Corporativa. En este marco, el banco trabaja para contribuir a la consecución de todos los ODS, tanto de forma directa, a través de su actividad y la de sus filiales (como MicroBank, el banco social dedicado a las microfinanzas y finanzas con impacto social) como mediante alianzas estratégicas con entidades como la Fundación "la Caixa". En este sentido, CaixaBank pone especial foco en cuatro ODS prioritarios (ODS1, ODS8, ODS12 y ODS17), que están interrelacionados con los restantes objetivos, con medidas específicas para contribuir al cumplimiento de objetivos en todos ellos. Adicionalmente, desde 2021 es firmante y miembro fundador de la *Net Zero Banking Alliance* y, como tal, se ha comprometido a alcanzar la neutralidad climática de su cartera de crédito e inversión en 2050. En este sentido, la Entidad cuenta con una Estrategia Medioambiental que contribuirá a cumplir con este compromiso y está en proceso de definir una hoja de ruta específica relativa a dicho compromiso. También en 2021, CaixaBank firmó el Compromiso Colectivo para la salud e Inclusión financiera, que refuerza su compromiso en este ámbito y que se canaliza a través de MicroBank y de otras iniciativas como el programa de cultura financiera.	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2021 Apartado "Nuestra identidad - Objetivos de Desarrollo Sostenible" IGC 2021 [1] Publicación Sostenibilidad, Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS 2021 de CaixaBank Apartado "Estrategia Medioambiental" IGC 2021

[1] https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/_publicaciones.html

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	2.1 Análisis de impacto ***Demuestre*** que el banco ha identificado las áreas en las que tiene sus impactos positivo y negativo más significativos (potenciales) a través de un análisis de impacto que cumpla con los siguientes elementos: **a.** Alcance: Las áreas de negocio principales del banco, los productos y servicios en las principales áreas territoriales en las que opera el banco descritos en el punto 1.1 se ha considerado para el alcance del análisis. **b.** Exposición: Al identificar sus áreas de impacto más significativo, el banco ha considerado dónde se encuentran su negocio principal y sus principales actividades en términos sectoriales, tecnológicos y geográficos. **c.** Contexto y Relevancia: El banco ha tenido en cuenta los retos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible en los países y regiones en los que opera. **d.** Magnitud e intensidad y relevancia del impacto: Al identificar sus áreas de impacto más significativas, el banco ha considerado la magnitud e intensidad y relevancia de los impactos sociales, económicos y ambientales (potenciales) resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. ***Demuestre*** que, basándose en este análisis, el banco ha: – Identificado y divulgado sus áreas de impacto positivo y negativo más significativas (potenciales). – Identificado oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de impactos positivos y la reducción de impactos negativos.	CaixaBank ha identificado 5 ámbitos estratégicos en el ámbito de la gestión responsable: (1) integridad, transparencia y diversidad; (2) gobernanza; (3) medio ambiente; (4) inclusión financiera, y (5) acción social. Estas prioridades, identificadas a través de un estudio de contexto, un análisis de impactos según la actividad y presencia geográfica de la entidad y un proceso de debate interno, se recogen en el Plan de Banca Socialmente Responsable aprobado por el Consejo de Administración. Asimismo, CaixaBank realiza anualmente un análisis de materialidad con el objetivo de identificar las cuestiones financieras, económicas, sociales y medioambientales prioritarias para sus grupos de interés y su negocio. Este análisis, que parte de múltiples fuentes externas e internas, sirve para detectar nuevas prioridades o cambios en las prioridades existentes. En 2021, se ha considerado en el análisis el contexto derivado de la pandemia y la integración de Bankia. Asimismo, y como novedad, el estudio de materialidad ha incluido entre las consultas a expertos de las principales empresas del Grupo. Adicionalmente, ha aumentado en un 11% el número de clientes consultados. Asimismo, en el marco del proceso de definición de nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2022-2024, se ha realizado un exhaustivo proceso de análisis del entorno y de las expectativas de los grupos de interés para determinar las prioridades a abordar por la Entidad en materia de sostenibilidad. En 2022 está previsto un estudio de materialidad del alcance 3 de la Huella de Carbono tanto de CaixaBank, S.A. como del resto de las empresas del Grupo, con el objetivo de determinar las categorías de emisiones más relevantes y proceder a su cálculo completo en ejercicios posteriores. En julio de 2021 se publicó el primer informe de impacto de los bonos verdes y en diciembre de 2021 el segundo informe de impacto de los bonos sociales. Ambos informes han sido verificados por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2021 Apartado "Materialidad" IGC 2021 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2021 Apartado "Estrategia Medioambiental" IGC 2021

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Análisis de Impacto.

CaixaBank cuenta con diversos mecanismos de análisis del entorno, *engagement* con grupos de interés (clientes, inversores y accionistas, empleados, regulador, proveedores, etc.) y herramientas de trabajo transversal interno que le permiten identificar y actualizar sus prioridades en materia de sostenibilidad a partir de los potenciales impactos positivos y negativos en el entorno. Más concretamente, el desarrollo del Plan de Banca Socialmente Responsable y el nuevo Plan Director de Sostenibilidad, el análisis de materialidad, la relación con los grupos de interés y la participación en iniciativas globales y sectoriales. Como ejemplo, destaca la adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF por sus siglas en inglés) para desarrollar e implantar un marco de medición de emisiones financiadas así como la participación en varios grupos de trabajo impulsados por UNEPFI. Entre ellos, un grupo dedicado al desarrollo y aplicación de la *Impact Analysis tool*, una herramienta de medición de impacto de la actividad; otro grupo ligado a la fijación de objetivos climáticos y, finalmente, un grupo de trabajo ligado a la implementación de las recomendaciones de la *Task Force on Climate-Related Disclosures*, y que busca avanzar, entre otros objetivos, en la medición de los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	**2.2** Establecimiento de objetivos ***Demuestre*** que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos **E**specíficos, **M**edibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), **A**lcanzables, **R**elevantes y **T**emporales (SMART, por sus siglas en inglés), que abordan al menos dos de las áreas de impacto más significativas identificadas, resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. ***Demuestre*** que estos objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible correspondientes, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. El banco debería haber identificado una línea de partida (evaluada con respecto a un año en particular) y haber establecido objetivos con respecto a esta. ***Demuestre*** que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos en otras dimensiones de los ODS, respecto al cambio climático u objetivos de la sociedad y que ha establecido las acciones pertinentes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto positivo neto de los objetivos establecidos.	CaixaBank cuenta con metas para 2021 reflejadas en el Plan Estratégico para el periodo 2019-2021 que reflejan su compromiso de ser un paradigma en banca socialmente responsable y de contribuir a los ODS. Durante el primer semestre de 2022 se harán públicos los nuevos objetivos para el periodo 2022-2024 y, durante el tercer trimestre, los objetivos de descarbonización a 2030 y 2050 ligados al compromiso asumido con la adhesión a la *Net Zero Banking Alliance*. **Objetivos sociales, de inclusión y de gobernanza para 2021:** el banco dispone de programas e iniciativas específicas que le permiten avanzar en la consecución de los objetivos, como Wengage para impulsar la diversidad; MicroBank, un banco social especializado en microfinanzas o el programa de voluntariado corporativo. Entre los objetivos, destacan: – 2.181 millones de euros en volumen de nuevos microcréditos concedidos (periodo 2019-2021) – ODS 1, 8 y 12. – Mantener la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI – ODS 1-17. – 43% de mujeres en puestos directivos en 2021 – ODS 5. **Objetivos ligados a finanzas sostenibles y cambio climático:** CaixaBank cuenta con un Plan de Gestión Medioambiental y una Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la estrategia medioambiental, con objetivos como: – 34% de reducción de las emisiones de CO_2 (2021 vs. 2015) – ODS 12. – 100% emisiones compensadas - ODS 12, 13. – 15% de ahorro en el consumo de energía (2021 vs. 2015) – ODS 12. – Emisión de 1.500 MM€ en bonos sociales, verdes o sostenibles ligados a los ODS (periodo 2019-2021) – ODS 8, 1, 12, 13, 15. – Publicación de objetivos de alineamiento de la cartera crediticia del banco con los objetivos de los Acuerdos de París en Q42022 – ODS 12, 13.	Apartado ""Diversidad e igualdad de oportunidades" (IGC 2021) Apartado "Estrategia" IGC 2021 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2021

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Establecimiento de Objetivos.

CaixaBank ha definido objetivos de sostenibilidad en su Plan Estratégico 2019-2021, en el Plan de Banca Socialmente Responsable y en los programas que de él se derivan. Estos objetivos se refieren a las áreas de trabajo prioritario definidas por la entidad y son monitorizados para evaluar su grado de cumplimiento y revisados de forma periódica para garantizar su relevancia.

A lo largo del primer semestre de 2022 se harán públicos los nuevos objetivos ligados al Plan Director de Sostenibilidad 2022-2024 y en octubre, los objetivos de descarbonización de acuerdo con el compromiso adquirido tras la adhesión a *Net Zero Banking Alliance*.

2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	2.3 Planes para la Implementación y el Seguimiento de los Objetivos ***Demuestre*** que el banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos. ***Demuestre*** que el banco ha implementado los medios para medir y monitorear su progreso con respecto a los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier modificación de las líneas de partida deben ser transparentes.	El seguimiento y monitorización de los programas y objetivos establecidos corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por el banco. Más concretamente, al Comité de Sostenibilidad, un comité de primer nivel que reporta a Comité de Dirección y a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad delegada del Consejo de Administración. **Respecto de los objetivos sociales, de inclusión y gobernanza:** – MicroBank, el banco social dedicado a las microfinanzas y las finanzas con impacto social, ha definido su propio plan estratégico y cuenta con sus propios órganos de gobierno. – CaixaBank cuenta con Wengage, un programa específico con objetivos y acciones para impulsar la diversidad tanto dentro como fuera de la Entidad y cuyos avances monitoriza el Comité de Diversidad. – Los equipos que coordinan los programas de acción social y voluntariado cuentan con un Plan Estratégico 2022-2024 y con planes de *engagement* con empleados y trabajan para detectar las necesidades sociales más urgentes y las entidades con las que colaborar para contribuir a dar una respuesta. – La digitalización y la ciberseguridad se incluyen entre las acciones prioritarias para el banco, con equipos especializados y alianzas estratégicas. **Respecto de los objetivos relacionados con las finanzas sostenibles y el medioambiente,** CaixaBank ha definido una Estrategia Medioambiental que se impulsa a través de equipos especializados y dos grandes planes de acción: – Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la Estrategia Medioambiental. Esta hoja de ruta busca impulsar el negocio sostenible y avanzar en la gestión de los riesgos medioambientales y los derivados del cambio climático. – En 2021, CaixaBank se ha adherido a la *Net Zero Banking Alliance* como miembro fundador y, como firmante, se ha comprometido a hacer públicos objetivos de descarbonización a 2030 y 2050 e informar periódicamente sobre su grado de avance. – Asismismo, en 2022 se ha actualizado la Declaración de cambio climático de CaixaBank, que establece las principales líneas de actuación de la Entidad en materia de cambio climático. – Plan de Gestión Medioambiental 2019-2021: reducción del consumo de energía y compensación de la huella de carbono de la Entidad. – Asimismo, tanto VidaCaixa como CaixaBank Asset Management cuentan con sus propios planes estratégicos para impulsar la inversión socialmente responsable y de impacto.	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021 Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" (IGC 2021) Apartado "Ciberseguridad" (IGC 2021) [1] Web corporativa de MicroBank

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con los Planes para la Implementación y el Seguimiento de los Objetivos.

CaixaBank cuenta con un marco de gobierno y procedimientos de monitorización y supervisión del Plan de Banca Socialmente Responsable, de forma que se garantice el seguimiento periódico de las acciones y objetivos establecidos -que se hacen públicos en el Informe de Gestión Consolidado y se verifican de forma externa e independiente- y se introduzcan medidas correctivas en caso de desviación. Asimismo, los planes se revisan de forma periódica por equipos transversales para garantizar su vigencia y relevancia. Finalmente, la entidad cuenta con un modelo de tres líneas de defensa, que permite anticipar, identificar y gestionar los riesgos a los que se enfrenta, incluidos los ASG, y favorecer la creación de valor sostenible.

[1] https://www.microbank.com/conoce-microbank/gobierno-corporativo_es.html

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	**2.4** Progreso de la Implementación de Objetivos Para cada objetivo por separado: ***Demuestre*** que el banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no se han podido implementar o necesitaron cambiarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido. ***Informe*** sobre el progreso del banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto de su progreso.	**Progreso en aspectos sociales, de inclusión y gobernanza (en 2021):** – 953 millones de euros en microcréditos y otras finanzas con impacto social concedidos a través de MicroBank. – 211.432 cuentas sociales y cuentas de inserción. – Renovada la inclusión de CaixaBank en el índice DJSI por décimo año consecutivo. – 86% oficinas accesibles y 100% cajeros accesibles (CaixaBank España). – 41,3% de mujeres en posiciones directivas (CaixaBank, S.A. perímetro pre-fusión). – Obtención del nivel de excelencia A de la certificación efr de empresa familiarmente responsable. – Adaptación online de iniciativas del Programa Somos Saludables – En 2021 se obtuvo la certificación ISO 37301 relativa al Sistema de Gestión de *Compliance*. – 27.854 empleados han superado la formación en materia ASG (vinculada a la remuneración) – Más de 50 millones de euros invertidos en seguridad de la información. – Adhesión al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* impulsado por UNEP FI. – Emisión de un bono social y publicación de informe de impacto de la cartera elegible (certificado externamente) **Respecto las finanzas sostenibles y medio ambiente (en 2021)**: – Reducción del 64% en las emisiones operativas de CO_2 (vs.2015) y compensación 100% emisiones calculadas (prevista para 2022). – Reducción 24,4% consumo de electricidad respecto de 2015. – Emisión de tres bonos verdes ligados a los ODS 7 (energía limpia) y ODS 9 (industria, innovación e infraestructura) por 2.582 millones de euros. – Realizado un análisis de materialidad del impacto de los riesgos ASG en los distintos riesgos prudenciales.	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad" IGC 2021 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2021 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021 Apartado "Comportamiento ético y responsable" IDG 2021

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
2. IMPACTO Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS Seguiremos aumentando de forma continua nuestros impactos positivos a la vez que reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.	**2.4** Progreso de la Implementación de Objetivos Para cada objetivo por separado: ***Demuestre*** que el banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido. O explique por qué las acciones no se han podido implementar o necesitaron cambiarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido. ***Informe*** sobre el progreso del banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia la consecución de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto de su progreso.	– Participación en la financiación de 29 proyectos de energías renovables con un importe de 1.706 millones de euros. – Firmadas 92 operaciones de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad por 10.832 millones de euros y 38 préstamos verdes por 1.625 millones de euros. – Inclusión en la A list de CDP. – Adhesión como miembro fundador a la Net Zero Banking Alliance. – Adhesión a PCAF. – Primera medición de la categoría 15 del alcance 3 de la huella de carbono. – Extensión del análisis cualitativo del riesgo de transición climática en el corto, medio y largo plazo (2025, 2030 y 2040) a través del análisis de para los sectores de energía, transporte y construcción. También primer análisis cuantitativo del riesgo de transición climática para los mismos horizontes temporales y sectores en la cartera de PyMES y primer análisis cuantitativo del sector energético en la cartera corporativa – Primer análisis cualitativo del riesgo físico (riesgo de incendios forestales, inundaciones por lluvias extremas y subida del nivel del mar) en el corto, medio y largo plazo para la cartera hipotecaria. – 47,2% del patrimonio de VidaCaixa y un 62,5% del patrimonio de CaixaBank AM tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9). – Obtención por el Grupo CaixaBank de la Certificación de Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG de Aenor relativa a la integración de los procesos ASG en los procesos de toma de decisiones de inversión.	Apartado “Inclusión financiera” IGC 2021 Apartado “Estrategia medioambiental” IGC 2021 Apartado “Inversión Socialmente Responsable” IGC 2021 Apartado “Estrategia Medioambiental” IGC 2021

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de Objetivos.

Durante 2021, se ha continuado avanzando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2019-2021 y el Plan de Banca Socialmente Responsable y Asimismo, se ha iniciado el proceso de definición del nuevo Plan Director de Sostenibilidad y de sus objetivos asociados.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
3. CLIENTES Trabajaremos de una forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que generen prosperidad tanto para las generaciones actuales como las futuras.	3.1 ***Proporcione una descripción general*** de las políticas y prácticas que el banco tiene implementadas o pretende implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Se debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (o planificados), su magnitud y, cuando sea posible, sus resultados.	La entidad cuenta con un Código Ético y de Principios de Actuación y otras políticas responsables para promover la actitud íntegra y responsable de todos sus miembros, incluyendo entre otras la Política Anticorrupción, Política Corporativa de Sostenibilidad/Responsabilidad Social Corporativa, los Principios de Derechos Humanos, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental y la Política Corporativa de relación con el sector de la Defensa. Estas políticas son objeto de formación obligatoria y se revisan con una periodicidad mínima bianual. En 2022, se ha actualizado el contenido de los Principios de Derechos Humanos y la Declaración sobre cambio climático. Asimismo, en el primer semestre de 2022 se prevé actualizar la Política corporativa de Sostenibilidad/Responsabilidad Social Corporativa, la Política de Gestión del Riesgo medioambiental y la Política Corporativa de relación con el sector de Defensa. En 2021, CaixaBank ha actualizado la Política Corporativa de Riesgos de Crédito, que recoge el seguimiento de los principios de préstamo responsable en la concesión y seguimiento de todo tipo de financiación (Circular 5/2012 del Banco de España, de 27 de junio). Estos principios son un conjunto de medidas, dirigidas a proteger a los clientes, aplicadas en la concesión de operaciones de financiación, de forma que estas se adecuen a su capacidad financiera, necesidades e intereses. También en 2021, en diciembre, CaixaBank se adhirió al *Collective Commitment to Financial Health* and Inclusion, con el compromiso de hacer públicos objetivos en este ámbito antes de 18 meses desde la firma. Por otra parte, la entidad cuenta con un Comité de Producto, encargado de analizar cualquier nuevo producto o servicio que la entidad diseñe y/o comercialice, incluyendo la perspectiva sostenible. Este Comité ha analizado X productos y servicios durante 2021. Además, desde 2018, CaixaBank desarrolla el Proyecto de contractos transparentes, para garantizar los objetivos de comercialización y comunicación transparentes y responsables y, más concretamente, para simplificar el lenguaje de los documentos contractuales y pre-contractuales de productos y servicios comercializados. En 2021 se han revisado 7 nuevos contratos. De forma complementaria, CaixaBank cuenta con el Plan de Cultura financiera con iniciativas de educación financiera destinadas a todo tipo de públicos. Por otra parte, cuenta con equipos especializados con el objetivo de impulsar la transición a una economía más sostenible e inclusiva. Destacan los equipos de finanzas sostenibles en banca corporativa y de empresas; el equipo de riesgo medioambiental y el equipo de propuesta de valor social en Banca Privada.	Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Comercialización y Comunicación responsables" IGC 2021 Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2021 [1] Web corporativa, apartado Sostenibilidad > Prácticas Responsables> Principales Políticas de ética e integridad

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/principales-politicas-etica-integridad.html

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
3. CLIENTES Trabajaremos de una forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que generen prosperidad tanto para las generaciones actuales como las futuras.	3.2 ***Describa*** cómo el banco ha trabajado y pretende trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas sostenibles. Se debe incluir información sobre las acciones planificadas o implementadas, los productos y servicios desarrollados y, cuando sea posible, los impactos alcanzados.	CaixaBank cuenta con equipos de finanzas sostenibles y equipos especializados en algunos de los segmentos de negocio más sensibles desde el punto de vista del riesgo climático y medioambiental, incluido el sector inmobiliario, hotelero, proyectos de infraestructuras y energía y agricultura. Estos trabajan con los clientes para identificar nuevas operaciones de negocio sostenibles y para avanzar en la transición hacia una economía neutra en carbono. Durante 2021 se ha puesto a disposición de los clientes una herramienta de consulta sobre las convocatorias ligadas al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (a través del que se desembolsarán los fondos europeos *Next Generation*) para facilitar la localización de las más adecuadas al perfil de la empresa, así como la posibilidad de contactar con un asesor para que la solicitud de los fondos sea ágil y rápida. En la oferta de productos y servicios, destacan los préstamos verdes y préstamos ligados a índices ASG u objetivos de sostenibilidad; la financiación de proyectos de energías renovables y de inmuebles energéticamente eficientes; la participación en el mercado de bonos verdes; las tarjetas de crédito de plástico reciclado o los fondos de inversión socialmente responsables. En enero de 2022, CaixaBank ha lanzado un nuevo servicio de asesoramiento ASG (ambiental, social y de gobernanza) para ayudar a sus clientes corporativos e institucionales a analizar y establecer su estrategia y posicionamiento sostenible a través de un proceso de *engagement*. Esta práctica ha sido incluida, a través de un caso de estudio elaborado por la Entidad, en el informe de mejores prácticas elaborado en el marco del grupo de trabajo sobre TCFD de UNEP FI "*Leadership Strategies for Client Engagement: Advancing climate-related assessments*" publicado en la página web de UNEP. Por otra parte, se analizan aquellos clientes y operaciones con potenciales riesgos ambientales, sociales y/o reputacionales para asegurar que cumplen con los criterios marcados por la entidad. En este sentido, la Política de Gestión del Riesgo Medioambiental establece criterios para la aceptación de nuevos clientes y operaciones crediticias basados en exclusiones de ciertas actividades que puedan tener un impacto medioambiental significativo. Adicionalmente, la entidad aplica también los Principios de Ecuador en la evaluación de proyectos. En este ámbito,, se trabajará para incluir de forma progresiva en el análisis la estrategia de descarbonización de los clientes. Asimismo, las políticas de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management contemplan acciones de voto activo *(proxy voting)* y diálogo abierto *(engagement)* con las sociedades cotizadas en cartera para impulsar mejoras ASG en su gestión y divulgación. Destaca también Imagin, con sus propuestas imaginPlanet e imaginChangers, que engloban iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social de Imagin y su comunidad.	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021 Apartado "Experiencia al cliente y calidad" IGC 2021 Apartado "Inversión socialmente responsable" IGC 2021 Apartado "Ofrecer la mejora experiencia al cliente" IDG 2021 [1] Nota de prensa sobre el lanzamiento del nuevo servicio de asesoramiento ASG

[1] https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-el-servicio-de-asesoramiento-asg-para-clientes-corporativos-e-institucionales_es.html?id=43261

4. GRUPOS DE INTERÉS

Consultaremos, estableceremos relaciones y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
	4.1 ***Describa*** los grupos de interés (grupos o tipos de grupos de interés) a los que el banco ha consultado, con quien ha establecido relaciones, colaborado o asociado con el fin de implementar estos Principios y mejorar los impactos del banco. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo el banco ha identificado a los grupos de interés relevantes, qué problemas se han solucionado y qué resultados se han alcanzado.	CaixaBank recoge activamente las expectativas de los principales grupos de interés recogidos en su informe de materialidad e identificados también en la construcción y actualización del Plan de Banca Socialmente Responsable y el mapa de riesgos reputacionales. ***Engagement* y colaboración con el regulador, peers, ONG y otras entidades:** – Participación en grupos de trabajo de UNEPFI para avanzar en medición de impacto; implantación de la taxonomía sostenible a los productos bancarios; inclusión financiera e implantación de las recomendaciones de la TCFD (foco análisis de escenarios de cambio climático, *stress test* y *engagement* con clientes). – Reuniones regulares con otras organizaciones y participación en *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacto Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación. – Colaboración con la Fundación "la Caixa" y el Observatorio de los ODS para impulsar la implantación de los ODS entre las empresas españolas. – Seguimiento y participación en procesos consultivos de iniciativas regulatorias en temas de estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero; finanzas sostenibles; innovación y digitalización; protección al consumidor, y transparencia. ***Engagement* con clientes, inversores, empleados/as y sociedad en general:** – Lanzamiento en 2022 de un nuevo servicio de asesoramiento ASG para ayudar sus clientes corporativos e institucionales a analizar y establecer su estrategia y posicionamiento sostenible. De esta forma, también impulsará su transición hacia la neutralidad en las emisiones de carbono. – Participación en reuniones en materia de ASG con inversores institucionales para compartir las prioridades y conocer sus expectativas, así como con los principales analistas de sostenibilidad. – Procesos de *engagement* en materia ASG realizados por VidaCaixa y CaixaBank Asset Management. – Reuniones específicas para promover y acompañar a nuestros accionistas minoristas y clientes en el mayor conocimiento de las finanzas sostenibles, así como difusión a través de las cátedras promovidas por CaixaBank. – Curso obligatorio sobre sostenibilidad para la plantilla de CaixaBank y publicación regular de noticias relacionadas en la intranet corporativa. – Participación en eventos como ponentes para difundir la importancia de la sostenibilidad, los ODS y los objetivos del Acuerdo de París. – Publicaciones y actividades de divulgación de la Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e impacto social con IESE y de la Cátedra AgroBank de Calidad e Innovación en el sector agroalimentario con la Universidad de Lleida. – Consideración, desde 2020, de nuevas certificaciones y criterios en materia de sostenibilidad en el proceso de registro-homologación de proveedores.	Apartado "Diálogo con los Grupos de Interés" IGC 2021 Apartado "Inversión Socialmente Responsable" IGC 2021 Apartado "Adhesiones y alianzas " IGC 2021 Apartado "Proveedores" IGC 2021 Apartado "AgroBank" IDG 2021

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
5. GOBERNANZA Y CULTURA Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.	5.1 ***Describa*** las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que el banco tiene implementados o pretende implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.	En CaixaBank, la definición, seguimiento y monitorización del cumplimiento de los Principios de Banca Responsable corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por la Entidad. Más concretamente, al Comité de Sostenibilidad, un comité de primer nivel con participación de las áreas y filiales clave en materia de sostenibilidad y que reporta a Comité de Dirección, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad y al Consejo de Administración. Adicionalmente, existen otros comités y órganos con responsabilidad sobre determinadas materias transversales y que buscan incrementar los impactos positivos y evitar, mitigar o reducir los impactos negativos de la actividad. Entre ellos destacan el Comité de Diversidad, el Comité de Transparencia y el Comité de Producto. En 2021, se ha creado una nueva dirección dentro del Comité de Dirección de CaixaBank, la Dirección de Sostenibilidad, encargada de coordinar la definición, actualización y seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo, incluyendo la implementación los presentes Principios. Asimismo, la entidad cuenta con equipos especializados en materias tales como microfinanzas, finanzas sostenibles, acción social y voluntariado, inversión socialmente responsable y gestión del riesgo ambiental y climático. Destacan también las políticas responsables en materia de integridad, social y ambiental definidas por la entidad y que rigen su actividad. Estas políticas se integran, a su vez, en el Plan de Banca Socialmente Responsable, con cinco grandes líneas de actuación en materia de responsabilidad corporativa.	Apartado "Gobernanza de Sostenibilidad" IGC 2021 Apartado "Estrategia Medioambiental" IDG 2021



Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
5. GOBERNANZA Y CULTURA Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.	5.2 ***Describa*** las iniciativas y medidas que el banco ha implementado o pretende implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Se debe incluir una descripción general de alto nivel de la creación de capacidad, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.	En materia de cultura y formación, CaixaBank cuenta con un programa de cultura corporativa, "Somos CaixaBank", para fortalecer los principios y valores corporativos, incluyendo el compromiso social y el impulso de acciones con impacto positivo en las personas y la sociedad; la proximidad; la responsabilidad y exigencia, y la honestidad y transparencia. Asimismo, y través de CaixaBank Campus, ha desarrollado un modelo pedagógico basado en formación obligatoria; recomendada y autoformación voluntaria. Asimismo, destacan: – Formación obligatoria en temas regulatorios y en sostenibilidad, ligada a la remuneración variable. – En 2021 se ha modificado la Política de Remuneraciones, que refleja la vinculación de la remuneración a los riesgos ASG, ya existente en CaixaBank. – La escuela de Sostenibilidad con módulos de autoformación sobre temas como el cambio climático o la inversión socialmente responsable. – Módulos didácticos específicos para asegurar el cumplimiento de las políticas responsables con, entre otras, sesiones formativas ligadas a la gestión de riesgos ASG. – Canal de consultas y denuncias relativo al Código ético y principios de actuación, la Política Anticorrupción y otras políticas responsables. Respecto de las políticas de remuneración, CaixaBank establece la Política de Remuneraciones de sus consejeros en base a políticas generales de retribución, comprometidas con una posición de mercado que le permita atraer y retener el talento necesario, y fomentar comportamientos que garanticen la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. El componente a largo plazo de la remuneración está ligado también al Índice Global de Reputación.	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2021 Apartado "Cultura corporativa" (IGC 2021) Apartado "Comportamiento ético y responsable" IGC 2021
	5.3 Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios ***Demuestre*** que el banco cuenta con una estructura de gobernanza para la implementación del PRB, incluyendo: **a.** establecimiento de objetivos y acciones para alcanzar los objetivos establecidos **b.** acción correctiva en caso de que no se alcancen objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados	La implementación de estos principios se ha integrado como uno de los ejes transversales de la sostenibilidad y del Plan de Banca Socialmente Responsable, por lo que cuenta con la misma gobernanza que la responsabilidad corporativa, descrita en el apartado 2.3. Asimismo, el establecimiento, implantación y revisión de los planes de mejora, objetivos de avance y acciones de remediación se han integrado de forma transversal entre los equipos y comités existentes en la entidad.	Apartado "Gobernanza de la Responsabilidad Corporativa" IGC 2021
	Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con la Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios.		
	El Grupo cuenta con un modelo de gobierno definido con el objetivo de asegurar la definición, implementación y seguimiento de políticas, planes y objetivos que contribuyan a desarrollar su actividad de forma responsable y sostenible, ser referente en banca socialmente responsable y afrontar los retos de futuro contribuyendo al progreso de toda la sociedad.		

Principios Banca Responsable	Requisitos de Informes y Evaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencia(s) y enlace(s) a las respuestas e información relevante completas del banco
6. TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables con respecto a nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.	**6.1** Progreso en la Implementación de los Principios de Banca Responsable Demuestre que el banco ha progresado en la implementación de los seis Principios durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además de haber establecido e implementado objetivos como mínimo en dos áreas (véanse puntos 2.1 y 2.4). Demuestre que el banco ha considerado las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y en proceso de despliegue relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. Sobre esta base, ha definido prioridades y objetivos para alinearse con las buenas prácticas. Demuestre que el banco ha implementado o está trabajando para implementar cambios en las prácticas existentes para reflejar y alinearse con las buenas prácticas internacionales y regionales existentes y en proceso de despliegue y que ha progresado en la implementación de estos Principios.	La información de sostenibilidad de CaixaBank se encuentra en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, que está alineado también con la directiva europea de información no financiera, las directrices de reporting de GRI, SASB y TFCD. Este informe se presenta para su aprobación por la Junta General de Accionistas y está verificado por un experto externo independiente según el estándar ISAE3000. El informe también cumple como Informe de Progreso relativo al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, CaixaBank y sus empresas filiales hacen públicos otros informes anuales que responden a buenas prácticas reconocidas internacionalmente. Destacan, entre otros, los cuestionarios de CDP y PRI, el informe sobre la aplicación de los Principios de Ecuador y el informe sobre los avances respecto del *Collective Commitment on Climate Action* y, a partir de 2022, respecto de la *Net Zero Banking Alliance*. Asimismo, la entidad publica un estudio de Sostenibilidad e Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS y el detalle sobre su huella de carbono. Este compromiso con la rendición de cuentas externa, así como las adhesiones adoptadas, impulsan la mejora continua de las entidades del Grupo. Asimismo, la también incorpora buenas prácticas y recomendaciones de los principales organismos reguladores como la CNMV y su Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas o la OCDE y sus Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos y los criterios de valoración establecidos por las principales agencias de rating sostenible.	Apartado "GRI" - IGC 2021 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2021 1 Cuestionario CDP en el Apartado "Gestión Medioambiental" 2 Impacto Socioeconómico y de contribución a los ODS 3 Apartado de *reporting* de la Asociación de Principios de Ecuador

Proporcione la conclusión/declaración del banco si ha cumplido con los requisitos relacionados con el Progreso en la Implementación de los Principios de Banca Responsable.

CaixaBank apuesta por la transparencia y la máxima rendición de cuentas ante sus grupos de interés. Para ello, hace públicos sus avances a través de informes verificados externamente y alineados con los principales estándares en materia de información no financiera, tanto regulatorios como voluntarios.



[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html

[2] https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html

[3] https://equator-principles.com/members-reporting/



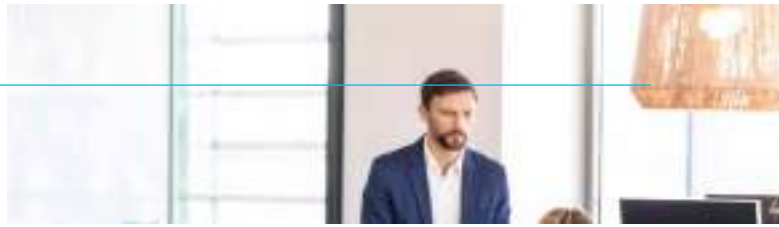
04

Glosario y Estructura del Grupo

- Información No Financiera_342
- Información Financiera_348
- Estructura del Grupo_357



Información **No Financiera**



A continuación se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la información no financiera que se presentan en el informe de gestión consolidado.

Cuotas de mercado (%) - A diciembre 2021 si no se especifica otro período

España

- **Cuota de mercado en crédito a empresas:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España). Se trata del crédito a sociedades no financieras residentes.
- **Cuota de penetración de clientes particulares en España:** porcentaje del mercado que la entidad domina en términos de clientes. Se considera el universo como las personas mayores de 18 años bancarizadas y residentes en poblaciones de más de 2.000 habitantes. Fuente: FRS Inmark.
- **Cuota de penetración digital:** media 12 meses de clientes digitales sobre el total de clientes. Fuente: ComScore.
- **Cuota Trade:** cuota de mercado en trade (remesas, créditos documentarios y avales). Fuente: Swift – Traffic Watch.
- **Cuota de mercado en facturación TPV's:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de España).



Portugal

- **Cuota de mercado en crédito al consumo:** contratación acumulada del año de acuerdo a la instrucción nº 14/2013 do Banco de Portugal. Fuente: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. **Cuota de mercado en depósitos:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- **Cuota de mercado en crédito hipotecario:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulizado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Cuota de mercado en nóminas domiciliadas:** número de nóminas domiciliadas corregidas por el factor de corrección del 95% por indisponibilidad en el mercado portugués. Se considera que el 95% de los trabajadores por cuenta ajena tienen domiciliación de nómina. Fuente INE (Instituto Nacional de Estatistica).
- **Cuota de mercado en seguros:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales. Fuente: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Generales

- **Aportación al Producto Interior Bruto (%):** la aportación total (directa e indirecta) de CaixaBank al PIB se mide como el Valor Añadido Bruto (VAB) sobre el PIB. El VAB de los negocios del Grupo en España y Portugal se calcula como el margen bruto (excluyendo las ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros) menos los gastos generales. El VAB para los negocios (excluido el de participaciones) se multiplica por el multiplicador fiscal a efectos de incluir la aportación indirecta. Fuente: CaixaBank Research.
- **Porcentaje de exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono sobre instrumentos financieros:** cociente entre exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono sobre el total de instrumentos financieros de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables. Métrica alineada con el TCFD.
- **Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (oficina Retail o ventanilla dependiente).
- **Clientes digitales:** clientes particulares de entre 20 y 74 años operativos en los últimos 12 meses. En porcentaje del total de clientes y en valor absoluto. Red España.
- **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5 € en la Entidad que haya realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.

- **Clientes vinculados:** toda persona que cumple el criterio de cliente y tiene más de 3 indicadores de vinculación (que se definen por tenencia de productos en la Entidad).

- **Consumo de energía eléctrica:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en MWh. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.

- **Consumo de papel:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en toneladas. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.

- **Consumo de agua:** estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa de la red de CaixaBank, S.A.

- **Free Float de gestión (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.

- **Inversión (contexto modelo de negocio):** saldo de créditos gestionados excluyendo inversiones a comisión, activos adjudicados y efectivo.

- **Inversión en desarrollo y tecnología:** importe total invertido en conceptos identificados como tecnología e informática, teniendo en cuenta tanto gasto corriente como elementos activables, se incluyen, entre otros, mantenimiento de la infraestructura y software, proyectos de desarrollo (canales digitales, ciberseguridad, desarrollo de negocio, regulatorios) , telecomunicaciones, adquisición de equipos y software, licencias y derechos de uso.

- **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar. **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.

- **Negocios creados gracias al apoyo a emprendedores:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud de la operación se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.

- **Número de puestos de trabajo creados gracias al apoyo a emprendedores:** este dato recoge el número de puestos de trabajo creados por parte de los emprendedores que han recibido financiación de MicroBank a través de microcréditos y préstamos (préstamos sin garantía real, dirigidos a clientes con dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional).

- **Número de puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores:** Indicador estimado a partir del VAB de CaixaBank, el PIB español y portugués, el % de ocupación y la productividad por trabajador ocupación según Contabilidad Nacional y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) de ambos países con datos del quarto trimestre. Fuente: CaixaBank Research.

- **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas retail y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.

- **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.



- **Ofibuses:** oficinas móviles que dan servicio a diferentes municipios mediante rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la entidad por los sectores agrícola y ganadero.

- **Proveedores de gestión:** profesional o empresa que establece una relación comercial con CaixaBank, regulada a través de un contrato, para proveer o abastecer de todo lo necesario para un fin relacionado con la actividad del banco. A efectos de gestión se reportan los proveedores con importe anual superior a 30.000 euros. Se excluye acreedores los cuales su puesta en competencia no aporta valor a la compañía o no es posible, estarían incluidos en este concepto ayuntamientos, asociaciones, comunidades de propietarios, notarios, etc. Se facilita para filiales incluidas en el modelo de compras corporativas.

- **Recursos y valores gestionados (contexo modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

- **Vivienda social:** cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la **situación de vulnerabilidad** del arrendador para establecer las condiciones del alquiler.



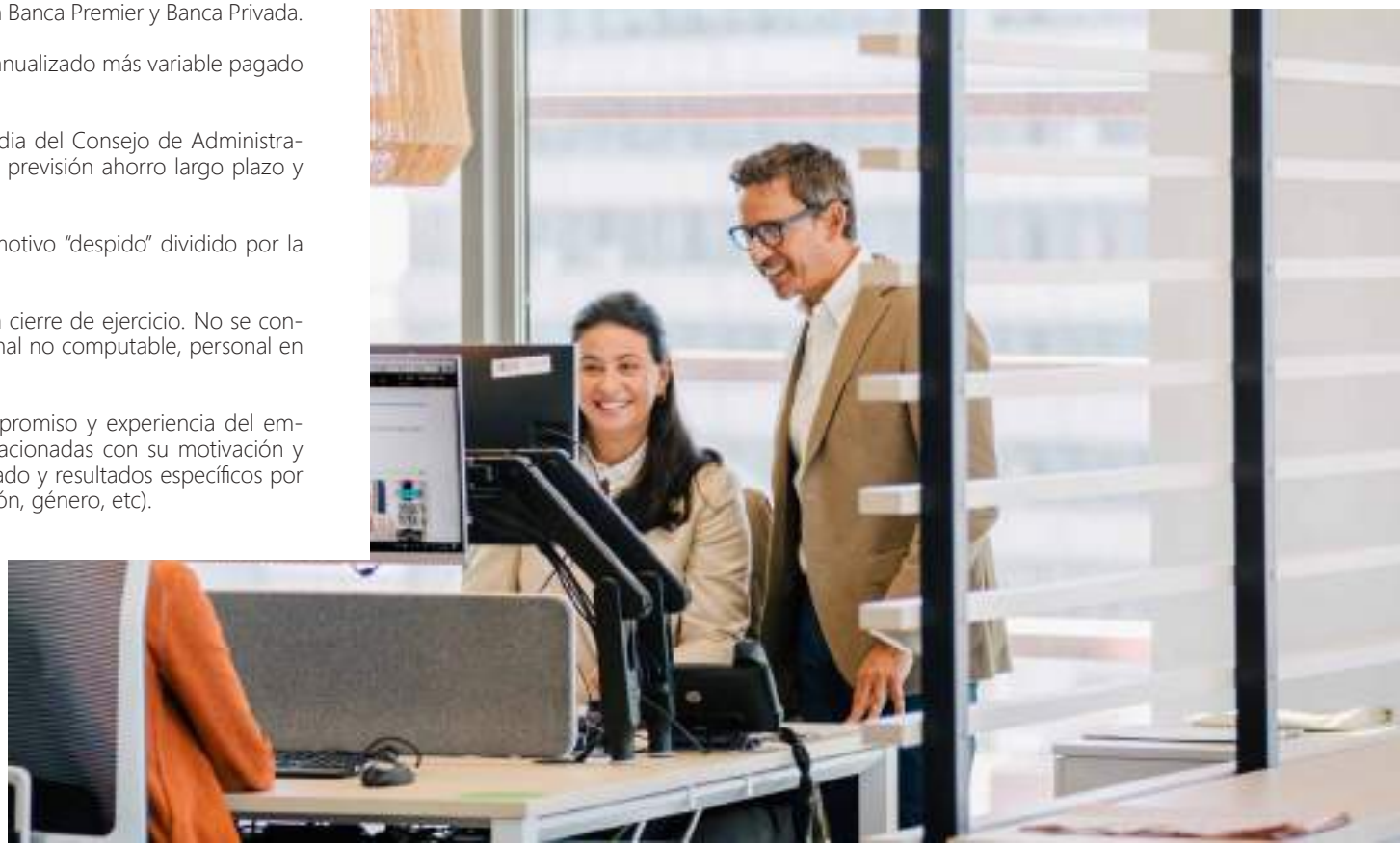
Experiencia cliente y calidad

- **Clientes comprometidos:** porcentaje sobre el total de clientes encuestados, que valoran de forma simultánea la experiencia, la fidelidad y la recomendación con valoraciones de 9 o 10. Se calcula para clientes en España.
- **Índice de Experiencia del Cliente (IEX) - Global:** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Se trata de índice sintético de los índices de Experiencia de los 8 principales negocios de CaixaBank: Particulares, Premier, Privada, Negocios, BusinessBank, Empresas, Instituciones y Corporativa; ponderados en base a la aportación al Margen Ordinario del banco, por parte de cada uno de estos negocios, que se obtiene mensualmente.
- **Net Promoter Score (NPS):** mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6). Se ofrece para el segmento retail de clientes CaixaBank España así como para momentos puntuales de experiencia.

Recursos Humanos

- **Accidentes de trabajo (número):** número total de accidentes con baja y sin baja laboral, ocurridos en la empresa durante todo el ejercicio.
- **Accidente grave:** aquellas lesiones que presentan un riesgo de ocasionar la muerte o puedan ocasionar unes escuelas que supongan una incapacidad permanente para su profesión habitual (I.P. Parcial o I.P. Total).
- **Brecha Salarial (%):** cociente del coeficiente que estima el impacto del género sobre el salario (determinado a través de un modelo de regresión lineal múltiple del salario, calculado como la suma de la retribución fija y variable, sobre el género y otros factores relevantes –edad, antigüedad, antigüedad en la función, función y nivel profesional) y el salario promedio de la empresa. Se han excluido de la muestra aquellas funciones (grupos homogéneos) de menos de 50 observaciones (personas) en CaixaBank, S.A. debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones robustas estadísticamente hablando, si bien este aspecto no se ha trasladado a las filiales por la pérdida de poder predictivo del modelo.
- **Empleados con discapacidad (número):** empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.
- **Horas de absentismo gestionable:** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente).
- **Horas de formación por empleado:** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido sobre la plantilla media.
- **Inversión en formación por empleado (€):** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido por la plantilla media.
- **Índice de absentismo gestionable (%):** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente) sobre el total de horas laborables.
- **Índice de frecuencia de accidentes (Índice Accentabilidad):** cociente entre el número de accidentes con baja y el número de total de horas trabajadas, multiplicado por 10 elevado a 6. El índice se calcula sin incluir los accidentes "in itinere", ya que se han producido fuera del horario de trabajo; y computándose todas las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente.
- **Mujeres en posiciones directivas (%):** porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas. Dato calculado para CaixaBank, S.A.

- **Nuevas incorporaciones:** total acumulado de las nuevas contrataciones realizadas durante el ejercicio (aunque ya no permanezcan en la empresa).
- **Número de profesionales certificados:** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.
- **Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Premier y Banca Privada.
- **Remuneraciones medias:** remuneración total promedio (fijo anualizado más variable pagado en el año) segmentando si procede según requerimientos.
- **Remuneración media de los consejeros:** remuneración media del Consejo de Administración, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, previsión ahorro largo plazo y otras percepciones.
- **Rotación no deseada:** cociente entre el total de bajas con motivo "despido" dividido por la plantilla media del ejercicio multiplicado por 100.
- **Total empleados:** perímetro de plantilla activa o estructural a cierre de ejercicio. No se consideran los absentismos ni tampoco jubilados parciales, personal no computable, personal en centros pendientes de destino, becarios ni ETTs.
- **Estudio Compromiso:** análisis cuantitativo del nivel de compromiso y experiencia del empleado en distintas dimensiones del entorno organizativo relacionadas con su motivación y efectividad, considerando tendencias, comparativas con mercado y resultados específicos por distintos segmentos de empleado (área organizativa, generación, género, etc).



Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados

De conformidad con el artículo 8 del Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación, CaixaBank está obligado a divulgar la proporción de actividades elegibles y no elegibles para la taxonomía relacionadas con los objetivos medioambientales de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. El Reglamento Delegado de divulgación entró en vigor el 1 de enero de 2022.

Dado que la taxonomía de la UE aún está en desarrollo y dado que la información de elegibilidad y alineamiento divulgada por las contrapartes es muy limitada (las sociedades no financieras sujetas a la NFRD no están obligadas a divulgar la elegibilidad y alineamiento con la Taxonomía respectivamente hasta 2022 y 2023), CaixaBank no incorpora completamente la alineación con la taxonomía en su estrategia comercial, establecimiento de objetivos, diseño de productos y procesos ni en sus compromisos con los clientes y contrapartes. No obstante, sí se está considerando el cumplimiento con la Taxonomía a efectos de la clasificación de la cartera hipotecaria. Asimismo, los activos incluidos en los 4 Bonos Verdes emitidos por CaixaBank entre 2020 y 2021 cumplen con los criterios técnicos de mitigación del cambio climático establecidos en la Taxonomía.

La elaboración de la información se basa en los Reglamentos Delegados por los que se establecen los criterios técnicos de selección (Reglamento Delegado (UE) 2021/2800) y las normas técnicas de divulgación Reglamento Delegado (UE) 2021/2178). Se han considerado asimismo las FAQs emitidas por la Comisión Europea respectivamente el 20 de diciembre de 2021 *(FAQs: How should financial and non-financial undertakings report Taxonomy-eligible economic activities and assets in accordance with the Taxonomy Regulation Article 8 Disclosures Delegated Act?)* y el 2 de febrero de 2022 *(Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets)*.

Información obligatoria bajo el artículo 10.2 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178

Definiciones y conciliaciones

1. Total **Activos Sujetos** al Reglamento de Taxonomía

Se considera el total balance reservado de las entidades reportadas, excluyendo los siguientes epígrafes del balance.

- Activos intangibles
- Activos por impuestos
- Activos tangibles (si se incluyen garantías inmobiliarias obtenidas mediante toma de posesión a cambio de la cancelación de deudas)
- Otros activos
- Cambios en el valor razonable elementos cubiertos de una cartera con cobertura del riesgo de tipo de interés
- Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta (si se incluyen garantías inmobiliarias obtenidas mediante toma de posesión a cambio de la cancelación de deudas)

2. Total **Activos Cubiertos por el GAR *(Green Asset Ratio)***

Se considera los siguientes epígrafes del balance reservado de las entidades calculadas excluyendo exposiciones a administraciones centrales y bancos centrales.

- Efectivo, saldos en efectivo en bancos centrales y otros depositos a la vista
- Activos financieros no mant. para neg. Oblig. valor razonable con cambios en resultados
- Activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados
- Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global
- Activos financieros a coste amortizado
- Derivados - contabilidad de coberturas



3. Elegibilidad

Las actividades elegibles para la Taxonomía incluyen únicamente información sobre la cartera de no negociación hacia las contrapartes radicadas en la UE. Esto incluye información sobre sociedades financieras, sociedades no financieras sujetas a NFRD, hogares (únicamente hipotecas, préstamos para renovación de vivienda y préstamos para la compra de vehículos) y gobiernos locales.

En el momento de reportar las proporciones establecidas en el Reglamento Delegado, hay limitaciones en la disponibilidad de datos de las contrapartes, dado que las sociedades sujetas a la NFRD no están obligadas a divulgar información relacionada con actividades elegibles y no elegibles con respecto a la Taxonomía hasta el cierre de 2022.

En ausencia de datos reportados por las contrapartes, se han considerado únicamente los criterios de Mitigación del Cambio Climático, atendiendo a que sin la información reportada por las contrapartes no se puede sustentar que las contrapartes han realizado una evaluación de riesgo climático y de vulnerabilidad y que se han establecido planes para implementar soluciones de adaptación.

Para determinar la elegibilidad en el caso de hogares se han considerado las exposiciones con garantía hipotecaria, los préstamos con finalidad de renovación de vivienda y los préstamos con finalidad de financiación de vehículos.

Para determinar la elegibilidad en el caso de sociedades financieras y sociedades no financieras se han considerado las finalidades de las operaciones financiadas, incluyendo las operaciones de financiación especializada, cuando se corresponden con la descripción de actividad de la Taxonomía (Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139).

La diferenciación entre sociedades sujetas a NFRD y sociedades no sujetas a NFRD se basa en datos internos de segmentación de clientes utilizados a efectos de FINREP. La transposición local de la NFRD en los diferentes países de la UE difiere y la clasificación puede variar en el futuro.

La ausencia de datos afecta a la presentación y precisión de las proporciones para las actividades elegibles para la taxonomía, a las actividades no elegibles y a la segmentación de sociedades sujetas a NFRD.

4. *Best effort*

Los datos al 31 de diciembre de 2021 se han elaborado en base al mejor esfuerzo para seguir la normativa aplicable, y se evolucionarán en el futuro a medida que se disponga de mayor información de las contrapartes y de los nuevos desarrollos de la regulación.



Información **Financiera**



Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los presentados en los estados financieros consolidados NIIF. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.



Medidas Alternativas de Rendimiento del Grupo

1. Rentabilidad y eficiencia

a. Diferencial de la clientela:

Explicación: Diferencia entre:

Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto de dicho periodo).

Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos de dicho periodo, excluyendo los pasivos subordinados que puedan clasificarse como minoristas).

Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses de clientes.

		2019	2020	2021
Numerador	Ingresos cartera de crédito	4.788	4.448	5.189
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto	213.298	223.864	309.767
(a)	**Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)**	**2,24**	**1,99**	**1,68**
Numerador	Costes recursos minoristas en balance	55	33	4
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance	214.136	230.533	337.183
(b)	**Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)**	**0,02**	**0,01**	**0,00**
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		**2,22**	**1,98**	**1,68**
Numerador	Ingresos cartera de crédito		6.282	5.607
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto		339.719	338.352
(a)	**Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)**		**1,85**	**1,66**
Numerador	Costes recursos minoristas en balance		47	7
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance		346.928	366.291
(b)	**Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)**		**0,01**	**0,00**
Diferencial de la clientela Proforma (%) (a - b)			**1,84**	**1,66**



b. Diferencial de balance:

Explicación: Diferencia entre:

Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios de dicho periodo).

Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios de dicho periodo).

Nota: Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

Relevancia de su uso: permite el seguimiento del diferencial entre los ingresos y gastos por intereses que genera la totalidad de activos y pasivos del balance del Grupo.

		2019	2020	2021
Numerador	Ingresos financieros	7.056	6.764	7.893
Denominador	Activos totales medios del periodo trimestral	403.842	432.706	628.707
(a)	**Tipo medio rendimiento de los activos (%)**	**1,75**	**1,56**	**1,26**
Numerador	Gastos financieros	2.105	1.864	1.918
Denominador	Recursos totales medios del periodo trimestral	403.842	432.706	628.707
(b)	**Tipo medio coste de los recursos (%)**	**0,52**	**0,43**	**0,30**
Diferencial de balance (%) (a - b)		**1,23**	**1,13**	**0,96**
Numerador	Ingresos financieros		9.032	8.421
Denominador	Activos totales medios del periodo trimestral		642.503	679.557
(a)	**Tipo medio rendimiento de los activos (%)**		**1,41**	**1,24**
Numerador	Gastos financieros		2.216	1.999
Denominador	Recursos totales medios del periodo trimestral		642.503	679.557
(b)	**Tipo medio coste de los recursos (%)**		**0,34**	**0,29**
Diferencial de balance Proforma (%) (a - b)			**1,07**	**0,95**

c. ROE:

Explicación: Cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales).

- ***ROE:***
  - ***Numerador:*** *Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye los impactos extraordinarios de la fusión.*
  - ***Denominador:*** *Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en fondos propios derivado de la fusión con Bankia.*
- ***ROE sin extraordinarios fusión:***
  - *Se eliminan en 2021 los impactos asociados a la fusión en el numerador.*

Relevancia de su uso: permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupón *Additional TIER 1*	(133)	(143)	(244)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)**	**1.572**	**1.238**	**4.981**
(a)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406	34.516
(b)	Ajustes de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)	(1.689)
Denominador	**Fondos propios + ajustes de valoración medios 12M (c+d)**	**24.732**	**24.759**	**32.827**
ROE (%)		**6,4%**	**5,0%**	**15,2%**
(e)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	**Numerador ajustado 12M (a+b-e)**	**-**	**-**	**2.115**
ROE (%) sin extraordinarios fusión		**-**	**-**	**6,4%**

d. ROTE:

Explicación: Cociente entre:

Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios).

Fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses (calculados como la media de saldos medios mensuales) deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

- ***ROTE:***
  - ***Numerador:*** *Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye los impactos extraordinarios de la fusión.*
  - ***Denominador:*** *incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en fondos propios derivado de la fusión con Bankia.*
- ***ROTE sin extraordinarios fusión:***
  - *Se eliminan en 2021 los impactos asociados a la fusión en el numerador.*

Relevancia de su uso: indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupón *Additional TIER 1*	(133)	(143)	(244)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)**	**1.572**	**1.238**	**4.981**
(c)	Fondos propios medios 12 M	25.575	26.406	34.516
(d)	Ajustes de valoración medios 12 M	(843)	(1.647)	(1.689)
(e)	Activos intangibles medios 12 M	(4.248)	(4.295)	(4.948)
Denominador	**FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles 12M (c+d+e)**	**20.484**	**20.463**	**27.879**
ROTE (%)		7,7%	6,1%	17,9%
(f)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	**Numerador ajustado 12M (a+b-f)**	**-**	**-**	**2.115**
ROTE (%) sin extraordinarios fusión		-	-	7,6%

e. ROA:

Explicación: Cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de los saldos diarios del periodo analizado).

- ***ROA:***
  - ***Numerador:*** *Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye los impactos extraordinarios de la fusión.*
  - ***Denominador:*** *Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en activos totales medios derivado de la fusión con Bankia.*
- ***ROA sin extraordinarios fusión:***
  - ***Numerador:*** *Se eliminan en 2021 los impactos extraordinarios asociados a la fusión.*

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382	5.229
(b)	Cupón *Additional TIER 1*	(133)	(143)	(244)
Numerador	**Resultado neto ajustado 12M (a+b)**	**1.575**	**1.238**	**4.984**
Denominador	**Activos totales medios 12M**	**403.842**	**433.785**	**628.707**
ROA (%)		0,4%	0,3%	0,8%
(c)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	**Numerador ajustado 12M (a+b-c)**	**-**	**-**	**2.118**
ROA (%) sin extraordinarios fusión		-	-	0,3%



f. RORWA:

Explicación: Cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo de los últimos doce meses (calculados como media de los saldos medios trimestrales).

- ***RORWA:***
  - ***Numerador:*** *Resultado atribuido de los últimos 12 meses que incluye el impacto extraordinario de la fusión.*
  - ***Denominador:*** *Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento en activos ponderados por riesgo derivado de la fusión con Bankia.*
- ***RORWA sin extraordinarios fusión:***
  - ***Numerador:*** *Se eliminan en 2021 los impactos extraordinarios asociados a la fusión.*

Relevancia de su uso: indica la rentabilidad obtenida ponderando los activos por su riesgo.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	1.708	1.382	5.229
(b)	Cupón *Additional TIER 1*	(133)	(143)	(244)
Numerador	**Resultado neto ajustado 12M (a+b)**	**1.575**	**1.238**	**4.984**
Denominador	**Activos ponderados por riesgos regulatorios 12M**	**148.114**	**146.709**	**200.869**
RORWA (%)		**1,1%**	**0,8%**	**2,5%**
(c)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	**Numerador ajustado 12M (a+b-c)**	**-**	**-**	**2.118**
RORWA (%) sin extraordinarios fusión		**-**	**-**	**1,1%**



g. Ingresos *Core:*

Explicación: Suma del margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, y el resultado asociado a participadas de bancaseguros.

Relevancia de su uso: muestra la evolución de los ingresos procedentes del negocio tradicional (bancario y asegurador) del Grupo.

		2019	2020	2021
(a)	Margen Intereses	4.951	4.900	5.975
(b)	P. Equivalencia bancaseguros	211	236	267
(c)	Comisiones netas	2.598	2.576	3.705
(d)	Ing y Gtos. Amparados por contrato de seguros	556	598	651
Ingresos *Core* (a+b+c+d)		**8.316**	**8.310**	**10.597**
(a)	Margen Intereses		6.816	6.422
(b)	P. Equivalencia bancaseguros		306	279
(c)	Comisiones netas		3.736	3.987
(d)	Ing y Gtos. Amparados por contrato de seguros		598	651
Ingresos *Core* Proforma (a+b+c+d)			**11.456**	**11.339**

h. Ratio de eficiencia:

Explicación: Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o Ingresos *Core* para la ratio de eficiencia *Core*), de los últimos doce meses.

Relevancia de su uso: ratio habitual en el sector bancario para relacionar los costes con los ingresos generados.

		2019	2020	2021
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	5.750	4.579	8.049
Denominador	Margen bruto 12M	8.605	8.409	10.274
Ratio de eficiencia		**66,8%**	**54,5%**	**78,3%**
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	4.771	4.579	5.930
Denominador	Margen bruto 12M	8.605	8.409	10.274
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios		**55,4%**	**54,5%**	**57,7%**
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	4.771	4.579	5.930
Denominador	Ingresos *Core* 12M	8.316	8.310	10.597
Ratio de eficiencia *Core*		**57,4%**	**55,1%**	**56,0%**

		2020	2021
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	6.311	6.374
Denominador	Margen bruto 12M	11.311	10.985
Ratio de eficiencia Proforma		**55,8%**	**58,0%**
Numerador	Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M	6.311	6.374
Denominador	Ingresos *Core* 12M	11.456	11.339
Ratio de eficiencia *Core* Proforma		**55,1%**	**56,2%**

2. Gestión del riesgo

a. Coste del riesgo:

Explicación: Cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión (calculado como la media de los saldos de cierre de cada uno de los meses del periodo).

- ***Coste del riesgo:***
  - ***Numerador:*** *Dotaciones para insolvencias (12 meses).*
  - ***Denominador:*** *Incluye a partir de 31 de marzo de 2021 el incremento de los créditos y riesgos contingentes derivados de la fusión con Bankia.*

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito.

		2019	2020	2021
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M	376	1.915	838
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M	243.143	255.548	363.368
Coste del riesgo (%)		**0,15%**	**0,75%**	**0,23%**
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M		2.959	961
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M		386.425	385.187
Coste del riesgo Proforma (%)			**0,77%**	**0,25%**

b. Ratio de morosidad:

Explicación: cociente entre:

Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterio de gestión.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar y seguir la evolución de la calidad de la cartera crediticia.

		2019	2020	2021
Numerador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	8.794	8.601	13.634
Denominador	Crédito a la clientela + riesgos contingentes	244.262	260.794	380.160
Ratio de morosidad (%)		**3,6%**	**3,3%**	**3,6%**

c. Ratio de cobertura:

Explicación: cociente entre:

Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Relevancia de su uso: métrica para monitorizar la cobertura vía provisiones de los créditos dudosos.

		2019	2020	2021
Numerador	Fondos deterioro crédito clientela + riesgos contingentes	4.863	5.755	8.625
Denominador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	8.794	8.601	13.634
Ratio de cobertura (%)		**55%**	**67%**	**63%**

d. Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta:

Explicación: cociente entre:

Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble **menos el valor contable neto actual** del activo inmobiliario.

Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Relevancia de su uso: refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

		2019	2020	2021
(a)	Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	1.576	1.613	4.417
(b)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930	2.279
Numerador	**Cobertura total del activo adjudicado (a - b)**	**618**	**683**	**2.138**
Denominador	**Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria**	**1.576**	**1.613**	**4.417**
Ratio cobertura inmuebles DPV (%)		39%	42%	48%

e. Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta:

Explicación: cociente entre:

Cobertura contable: provisiones contables de los activos adjudicados.

Valor contable bruto del activo inmobiliario: suma del valor contable neto y la cobertura contable.

Relevancia de su uso: indicador de cobertura de los activos adjudicados disponibles para la venta vía provisiones contables.

		2019	2020	2021
Numerador	**Provisión contable de los activos adjudicados**	**414**	**488**	**1.006**
(a)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	958	930	2.279
(b)	Cobertura contable del activo adjudicado	414	488	1.006
Denominador	**Valor Contable Bruto del activo adjudicado (a + b)**	**1.372**	**1.418**	**3.285**
Ratio cobertura contable inmuebles DPV (%)		30%	34%	31%

3. Liquidez

a. Activos líquidos totales:

Explicación: Suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

Relevancia de su uso: indicador de la liquidez de la entidad.

		2019	2020	2021
(a)	Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	55.017	95.367	167.290
(b)	Disponible en póliza BCE no HQLA's	34.410	19.084	1.059
Activos Líquidos Totales (a + b)		89.427	114.451	168.349

b. *Loan to deposits:*

Explicación: cociente entre:

Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos).

Recursos de la actividad de clientes en balance.

Relevancia de su uso: métrica que muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

		2019	2020	2021
Numerador	**Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)**	**218.420**	**234.877**	**340.948**
(a)	Crédito a la clientela de gestión bruto	227.406	243.924	352.951
(b)	Fondos para insolvencias	4.704	5.620	8.265
(c)	Crédito de mediación	4.282	3.426	3.738
Denominador	**Recursos de la actividad de clientes en balance**	**218.532**	**242.234**	**384.270**
Loan to Deposits (%)		100%	97%	89%

4. Ratios bursátiles

a. BPA (Beneficio por acción):

Explicación: cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y el número medio de acciones en circulación.

Nota: El ***número medio de acciones en circulación*** *se obtiene como el número medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera. Los números medios son calculados como la media de puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado. En 2021 se eliminan los impactos asociados a la fusión del numerador.*

		2019	2020	2021
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupon *Additional TIER 1*	(133)	(143)	(244)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado (a+b)**	**1.572**	**1.238**	**4.981**
Denominador	**Núm. medio acciones en circulación netas de autocartera (c)**	**5.978**	**5.978**	**7.575**
BPA (Beneficio por acción)		**0,26**	**0,21**	**0,66**
(d)	Extraordinarios fusión	-	-	2.867
Numerador	**Numerador ajustado (a+b-d)**	**-**	**-**	**2.115**
BPA (Beneficio por acción) sin extraordinarios fusión		**-**	**-**	**0,28**

b. PER *(Price-to-earnings ratio)*:

Explicación: cociente entre el valor de cotización y el beneficio por acción (BPA).

		2019	2020	2021
Numerador	Valor de cotización a cierre del periodo	2,798	2,101	2,414
Denominador	Beneficio por acción (BPA)	0,26	0,21	0,66
PER *(Price-to-earnings ratio)*		**10,64**	**10,14**	**3,67**
Denominador	Beneficio por acción (BPA) sin extraordinarios fusión			0,28
PER *(Price-to-earnings ratio)* sin extraordinarios fusión				**8,65**

c. Rentabilidad por dividendo:

Explicación: cociente entre los dividendos pagados (en acciones o en efectivo) en el último ejercicio y el valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

		2019	2020	2021
Numerador	Dividendos pagados (en acciones o efectivo) último ejercicio	0,17	0,07	0,03
Denominador	Valor de cotización de la acción a cierre del periodo	2,798	2,101	2,414
Rentabilidad por dividendo		**6,08%**	**3,33%**	**1,11%**

d. VTC (Valor teórico contable) por acción:

Explicación: cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación *fully diluted* a una fecha determinada.

El número de acciones en circulación fully diluted *se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), más el número de acciones resultantes de la hipotética conversión/canje de los instrumentos de deuda convertibles/canjeables emitidos, a una fecha determinada.*

- ***VTCT*** *(Valor teórico contable tangible) por acción: cociente entre:*
  - ***Patrimonio neto*** *minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles.*
  - ***Número de acciones*** *en circulación* fully diluted *a una fecha determinada.*
- ***P/VTC:*** *cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable.*
- ***P/VTC tangible:*** *cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable tangible.*

		2019	2020	2021
(a)	Patrimonio neto	25.151	25.278	35.425
(b)	Intereses minoritarios	(28)	(26)	(31)
Numerador	**Patrimonio neto ajustado (c = a+b)**	**25.123**	**25.252**	**35.394**
Denominador	**Acciones en circulación netas de autocartera (d)**	**5.978**	**5.977**	**8.053**
e= (c/d)	**Valor teórico contable (€/acción)**	**4,20**	**4,22**	**4,39**
(f)	Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	(4.255)	(4.363)	(5.316)
g=((c+f)/d)	**Valor teórico contable tangible (€/acción)**	**3,49**	**3,49**	**3,73**
(h)	Cotización a cierre del periodo	2,798	2,101	2,414
h/e	**P/VTC (Valor cotización s/ valor contable)**	**0,67**	**0,50**	**0,55**
h/g	**P/VTC tangible (Valor cotización s/ valor contable tangible)**	**0,80**	**0,60**	**0,65**

Adaptación de la cuenta de **pérdidas y ganancias pública a formato gestión**

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Resultado de operaciones financieras. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Gastos de administración y amortización. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- **(+)** Margen bruto.
- **(-)** Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.



Conciliación de **indicadores de actividad** con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

Diciembre 2021 *(En millones de euros)*	
Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	**344.524**
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(863)
Cámaras de compensación	(1.839)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(315)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	**67**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	**2.980**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	**133**
Fondos para insolvencias	**8.265**
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	**352.951**

Pasivos por contratos de seguros

Diciembre 2021 *(En millones de euros)*	
Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	**79.834**
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye *unit link* y otros)	(12.458)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	**67.376**

Recursos de clientes

Diciembre 2021 *(En millones de euros)*	
Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)	**392.479**
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	**(6.272)**
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(5.671)
Entidades de contrapartida y otros	(602)
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	**1.384**
Emisiones *retail* y otros	1.384
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	**67.376**
Total recursos de clientes en balance	**454.968**
Activos bajo gestión	**158.020**
Otras cuentas[1]	**6.983**
Total recursos de clientes	**619.971**

[1] Incluye, esencialmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

Diciembre 2021 *(En millones de euros)*	
Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda emitidos (Balance Público)	**53.684**
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	**(5.255)**
Bonos de titulización	(1.628)
Ajustes por valoración	(2.487)
Con naturaleza minorista	(1.384)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	245
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria[2]	**5.671**
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	**54.100**

[2] 5.638 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

Diciembre 2021 *(En millones de euros)*	
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público)	**3.038**
Otros activos no adjudicados	(805)
Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público)	**46**
Activos adjudicados disponibles para la venta	**2.279**
Activos tangibles (Balance Público)	8.264
Activos tangibles de uso propio	(6.398)
Otros activos	(250)
Activos adjudicados en alquiler	**1.616**

Estructura **del Grupo**

Grupo CaixaBank >> CaixaBank, S.A. 41.602 | Entidad de crédito España

>> ENTIDADES DEL GRUPO

>> APOYO AL NEGOCIO

745 CaixaBank Operational Services (100 %)
Servicios de *backoffice* de administración

341 CaixaBank Tech
Prestación de servicios informáticos

244 Centro de Servicios Operativos Ingeniería de Procesos (100 %)
Servicios de *backoffice* de administración

194 CaixaBank Facilities Management (100 %)
Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras

117 CaixaBank Bussiness Intelligence (100 %)
Desarrollo de proyectos digitales

>> ACTIVIDAD DE NEGOCIO

565 CaixaBank Payments & Consumer (100 %)
Financiación al consumo y medios de pago

31 Wivai SelectPlace, S.A.U
Comercialización de productos

9 Telefónica Consumer Finance (50%)
Financiación al consumo

8 CaixaBank Equipment Finance (100 %)
Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo

165 Building Center (100 %)[2]
Tenedora de activos inmobiliarios

Bankia Habitat (100%)
Explotación, gestión y administración de inmuebles

Living Center (100%)

648 VidaCaixa (100 %)
Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones[4]

64 BPI Vida e Pensões (100 %)
Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

242 CaixaBank Asset Management (100 %)[1]
Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

40 BPI Gestão de ativos (100 %)
Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

6 CaixaBank AM Luxembourg (100 %)
Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

4.478 Banco BPI (100 %)
Entidad de crédito Portugal

48 Bankia Mediación (100%)
Operador de banca seguros

50 Imaginersgen (100%)
Gestión de segmento joven del banco

28 Nuevo MicroBank (100%)
Financiación de microcréditos

14 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)
Entidad de crédito Luxemburgo

9 CaixaBank Titulización (100%)
Gestora de fondos de titulización

0 Bankia Vida, S.A. (100%)[3]
Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

>> ENTIDADES ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS

>> IT Now (49 %)
Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

>> Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L (20 %)
Entidad de pago

>> Servired (41%)
Sociedad española de medio pago

>> Global Payments Money To Pay, S.L (49 %)
Entidad de pago

>> Redsys Servicios de Procesamiento (25%)
Medios de pago

>> Coral Homes (20 %)
Servicios inmobiliarios

>> Gramina Homes (20%)
Explotación, gestión y administración de inmuebles

>> SegurCaixa Adeslas (49,9 %)
Seguros no vida

>> Companhia de Seguros Allianz Portugal (35 %)
Seguros

>> Unicre (21 %)
Medios de pago

>> Cosec (50 %)
Seguros de crédito

>> Banco comercial e de Investimentos (36%)
Entidad de crédito en Mozambique

>> Segurbankia, S.A.U., Correduría de Seguros del Grupo Bankia (100%)
Seguros

—— Subgrupos de sociedades. (%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2021.

XX Número de empleados.

Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades *non-core:* Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort S.L. (18 empleados), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (25) y Credifimo, EFC, S.A. (16 empleados), entre otras.

[1] En Julio de 2021 se ha producido la fusión por integración de Bankia Fondos por parte de CaixaBank Asset Management.
[2] En noviembre de 2021 se ha producido la compra de Gramina Homes, Living Center y Bankia Habitat por parte de Building Center.
[3] En Diciembre de 2021 se ha producido la adquisición del 51% de Bankia Mapfre Vida, S.A pasando a tener CaixaBank S.A. un 100%.
[4] En Diciembre de 2021 se ha producido la fusión por integración de Bankia Pensiones por parte de VidaCaixa.

A

Informe de Verificación Independiente



Informe de verificación independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión Consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos", "*Global Reporting Initiative* (GRI)" y "*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)" incluidas en el Informe de Gestión Consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de CaixaBank, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos" y "*Global Reporting Initiative* (GRI)" del Informe de Gestión Consolidado. Asimismo, el EINF se ha preparado de acuerdo con los criterios del *Sustainability Accounting Standard* para el sector *Commercial Banks* de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)" del Informe de Gestión Consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de CaixaBank que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de CaixaBank para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por CaixaBank y descrito en el apartado "Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI según la opción Exhaustiva así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía, tabla de contenidos" y "*Global Reporting Initiative* (GRI)" del Informe de Gestión Consolidado. Asimismo, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de CaixaBank correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios del *Sustainability Accounting Standard* para el sector *Commercial Banks* de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "*Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)" del Informe de Gestión Consolidado.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece, por primera vez para el ejercicio 2021, la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que los activos de la entidad se asocian a actividades económicas elegibles según la Taxonomía. En consecuencia, en el EINF que forma parte del Informe de Gestión Consolidado adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los administradores de CaixaBank han aplicado los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en los apartados "Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático - Taxonomía" y "Glosario - Información no financiera - Reglamento de taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" del Informe de Gestión Consolidado adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Uso y distribución

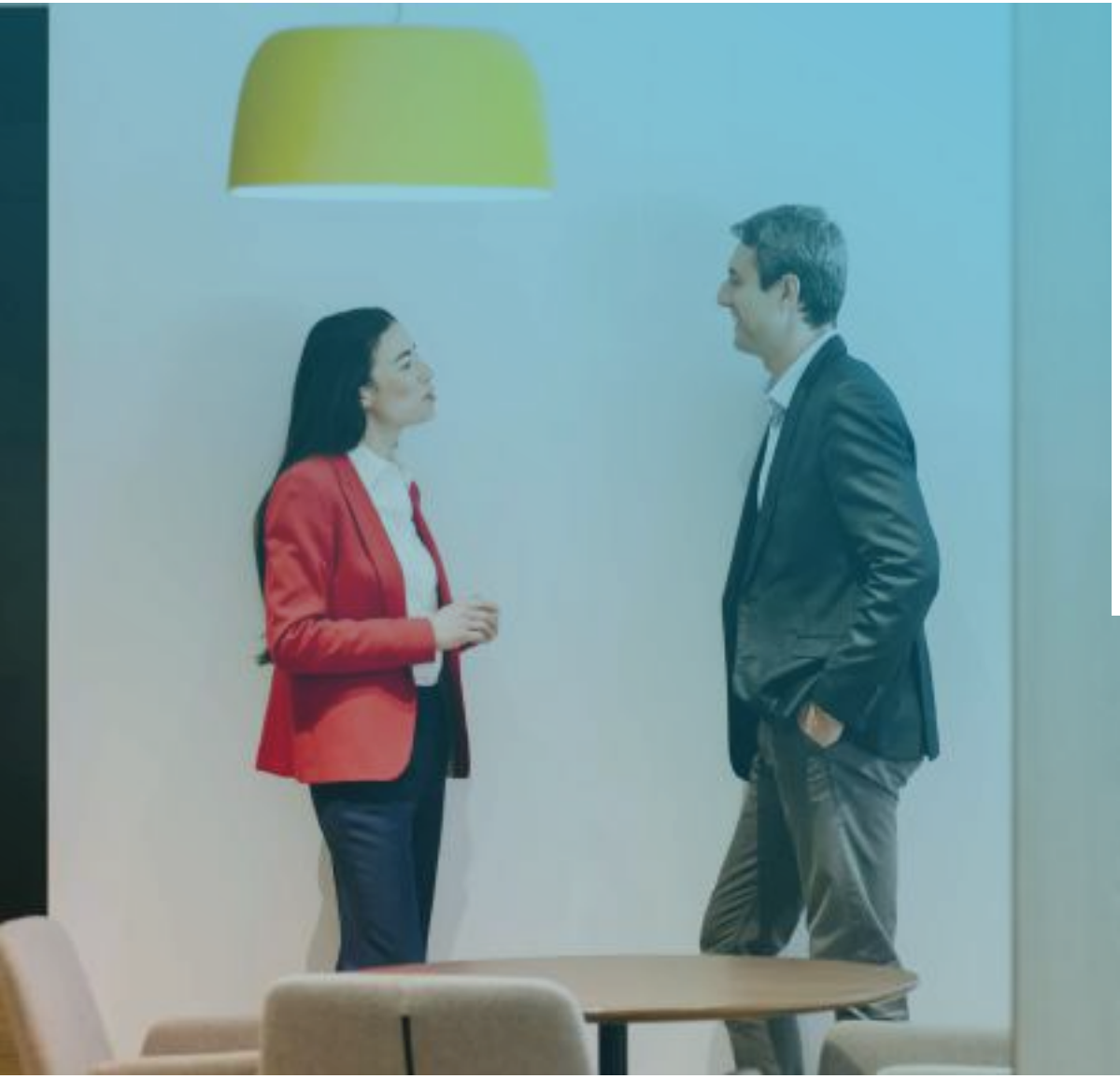
Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Juan Ignacio Marull Guasch

18 de febrero de 2022





B

Informe Anual de Gobierno Corporativo

Sigue a continuación el Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A. (en adelante, CaixaBank o la Sociedad) correspondiente al ejercicio 2021, elaborado en formato libre, que se compone del capítulo de "Gobierno Corporativo" del **Informe de Gestión Consolidado**, juntamente con los apartados F (SCIIF) y G (Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo), la tabla de Conciliación y el "Anexo estadístico del IAGC" que siguen a continuación



El IAGC, en su versión consolidada, está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) y en la web de la CNMV. La información contenida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo se presenta en referencia al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021.

A lo largo del documento se utilizan abreviaturas con respecto a determinadas denominaciones sociales de distintas entidades: FBLC (Fundación Bancaria "la Caixa"), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB); BFA Tenedora de Acciones, S.A. (BFA); así como a los órganos de gobierno de CaixaBank: el Consejo (el Consejo de Administración) o la JGA (la Junta General de Accionistas).



Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)

Índice

Entorno de control sobre la información financiera (F.1)

- Gobernanza y Órganos responsables
- Estructura Organizativa y Funciones de responsabilidad
- Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno
- Canal de Consultas y Denuncias
- Formación

Evaluación de riesgos de la información financiera (F.2)

Procedimientos y actividades de control de la información financiera (F.3)

- Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera
- Procedimientos sobre los sistemas de la información
- Procedimientos para la gestión de las actividades externalizadas y de expertos independientes

Información y comunicación (F.4)

- Políticas contables
- Mecanismos para la elaboración de la información financiera

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera (F.5)

Informe del auditor externo

Entorno de control sobre la información financiera (F.1)

Gobernanza y Órganos responsables

>> ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración

Máximo responsable de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz.

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esta estrategia, velando porque las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo establecido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos al perfil establecido.

Comisión de Auditoría y Control

Supervisa y evalúa el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, y la eficacia del sistema de control interno de la información financiera, concluyendo sobre su nivel de confianza y fiabilidad.

>> COMITÉS

Comité de Dirección

Actúa de cauce de comunicación entre el Consejo de Administración y la Alta Dirección. Es responsable de desarrollar el Plan Estratégico y el Presupuesto consolidados, aprobados por el Consejo de Administración.
En el ámbito de actuación propio de CaixaBank, el Comité de Dirección adopta acuerdos que afectan a la vida organizativa de la Entidad. Aprueba, entre otros, los cambios estructurales, los nombramientos, y las líneas de gasto.

Comité Global del Riesgo

Responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo CaixaBank, así como evaluar las implicaciones de estos riesgos en la gestión de la liquidez, la solvencia y el consumo de capital regulatorio y económico. Para ello, analizará el posicionamiento global de los riesgos del Grupo y establecerá las políticas que optimicen la gestión y el seguimiento y control de los riesgos en el marco de sus objetivos estratégicos.

>> ÁREAS FUNCIONALES

Áreas Generadoras de Información Financiera

La Dirección Ejecutiva de Contabilidad, Control de Gestión y Capital de la entidad es la que genera la mayoría de información financiera y solicita al resto de áreas funcionales de la Entidad y a las empresas del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle de dicha información que se considera adecuado. No obstante, existen otras Direcciones que participan, tanto en la coordinación como en la generación de la información financiera.

Fiabilidad de la información

La Dirección de Fiabilidad de Información Financiera, dependiente de la Dirección de Control Interno y Validación, es responsable de la identificación, medición, seguimiento y reporte del riesgo de fiabilidad de información financiera, estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, siendo responsable de la revisión de su aplicación por parte de las áreas generadoras de información financiera.

CaixaBank cuenta con **dos políticas** en las que se establece el marco de gobierno, la gestión y la revisión del riesgo de fiabilidad de la información financiera:

1. **Política Gobierno de la Información y Calidad del Dato** (GICD).

2. **Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera,** que aúna el contenido necesario para la gestión y control del Riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera en su conjunto y cuyos principales objetivos son establecer y definir:

   – Un **marco de referencia** que permita la gestión del riesgo sobre la Fiabilidad de la Información Financiera en relación con la información a divulgar tanto individual como consolidada que se genera desde CaixaBank, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación,

   – El **perímetro** de la Información Financiera a cubrir,

   – El **marco de gobierno** a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación y,

   – Los criterios relacionados con el **control y verificación de la información** a divulgar con el fin de garantizar la existencia, diseño, implantación y correcto funcionamiento de un SCIIF que permita mitigar el riesgo sobre la Fiabilidad de la Información Financiera.

De esta política dependen **tres Normas específicas** que detallan más en profundidad las actividades realizadas:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgación del Pilar III y iii) Norma de divulgación de los Estados financieros, las notas explicativas y el informe de gestión.

La **Norma SCIIF** tiene como objetivo desarrollar lo establecido respecto al SCIIF en la "Política Corporativa sobre la gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera", con los siguientes objetivos:



01
>> **DESARROLLAR LA METODOLOGÍA** APLICADA PARA LA GESTIÓN DEL SCIIF EN SU CONJUNTO

02
>> **ESTABLECER EL PROCESO DE COORDINACIÓN** CON LAS ENTIDADES DEL GRUPO

03
>> **ESTABLECER LAS ACTIVIDADES** DE LA FUNCIÓN DE FIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN

04
>> **DETALLAR LOS ASPECTOS MÁS OPERATIVOS** DEL SCIIF

Estructura Organizativa **y Funciones de responsabilidad**

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se lleva a cabo por el **Consejo de Administración** de CaixaBank, a través del **Comité de Dirección** y la **Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad**.

El área de **Organización** diseña la estructura organizativa de CaixaBank y propone a los órganos de la Entidad los cambios organizativos necesarios. Posteriormente, la **Dirección General de Recursos Humanos** propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

Para la elaboración de la información financiera están definidas las **líneas de autoridad** y responsabilidad, articulado en el modelo corporativo de control interno de las 3 líneas de defensa (LoD) detallado en la Nota 3.2.4 de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Asimismo, se realiza una exhaustiva planificación que contempla, entre otras cuestiones, la asignación de tareas, las fechas clave y las distintas revisiones a realizar por cada uno de los niveles jerárquicos. Tanto las líneas de autoridad y responsabilidad como la planificación antes mencionada se encuentran documentadas y se distribuyen entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

CaixaBank ha establecido unos valores, principios y normas inspirados en los más altos estándares responsables que se detallan a continuación:

El **Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank** (en adelante 'Código Ético') es el fundamento que guía la forma de actuación de las personas que integran la entidad, esto es, los empleados, los directivos y los miembros de los Órganos de Gobierno, y tiene afectación en todos los niveles: en las relaciones internas de la Entidad, y en las relaciones externas con los clientes, proveedores y, en general, con la sociedad. A través del Código Ético, CaixaBank se alinea con los más altos estándares nacionales e internacionales y toma una posición activa de rechazo frente a todo tipo de práctica contraria a la ética y principios generales de actuación plasmados en su redactado.

El Código Ético es **corporativo**, constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo. Los Órganos de Gobierno y de Dirección de dichas sociedades deben adoptar las decisiones oportunas al efecto de integrar sus disposiciones, bien aprobando su propio Código o bien adhiriéndose al de CaixaBank.

El Consejo de Administración de CaixaBank, como máximo responsable del establecimiento de estrategias y políticas generales de la Entidad, es el órgano encargado de aprobar el Código Ético, cuya última revisión es de marzo de 2021.

Los **valores corporativos** del Código Ético a través de los que CaixaBank basa su actuación empresarial y social son:

- **Calidad:** definida como la voluntad de servir a los clientes, brindándoles un trato excelente y ofreciéndoles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades.
- **Confianza:** definida como la suma de integridad y profesionalidad que se cultiva con empatía, dialogando, siendo cercanos y accesibles.
- **Compromiso social:** definido como compromiso no solo de aportar valor a clientes, accionistas y empleados, sino también de contribuir al desarrollo de una sociedad más justa, con una mayor igualdad de oportunidades. Es el origen de CaixaBank, su esencia fundacional, lo que la distingue y la hace única.

A su vez los **principios de actuación**, desarrollo de los valores corporativos, son los que siguen:

- El cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente en cada momento.
- Respeto.
- Integridad.
- Transparencia.
- Excelencia y Profesionalidad.
- Confidencialidad.
- Responsabilidad social.



Los valores y principios de actuación del Código Ético se trasladan a los proveedores del Grupo CaixaBank a través del **Código de Conducta de Proveedores**, estándar de obligado cumplimiento cuyo objetivo es difundir y promover los valores y principios a la actividad de los proveedores, parte indispensable en la consecución de los objetivos de crecimiento y de calidad en los servicios y cuya coherencia con el posicionamiento y vocación de CaixaBank resulta esencial.

Entre el contenido recogido en los principios cabe destacar lo que sigue:

- CaixaBank tiene como misión satisfacer íntegramente las necesidades financieras del mayor número de clientes mediante una **oferta de productos y servicios adecuada y completa,** y una excelente calidad de servicio, con el compromiso de aportar valor a clientes, accionistas, empleados y al conjunto de la sociedad.

- CaixaBank asume el compromiso **de facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones,** las condiciones de productos y servicios, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. La integridad y la transparencia en la venta de productos y prestación de servicios es clave en CaixaBank para que estos se adecúen a las necesidades de los clientes. Con el objetivo de que los clientes comprendan las características de los productos y servicios comercializados, CaixaBank utilizará un lenguaje claro, sencillo y comprensible en la redacción de la documentación contractual destinada a clientes.

- CaixaBank pone a disposición de sus accionistas e inversores institucionales toda la **información financiera y corporativa relevante,** de conformidad con la normativa vigente y cumpliendo con la normativa externa e interna de desarrollo.

Partiendo de los principios y valores del Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de **Normas de Conducta** aprobadas por sus Órganos de Gobierno con vocación corporativa, es decir, de aplicación a todas las sociedades que forman parte del Grupo CaixaBank. Entre estas Normas destacan las que siguen:

>> POLÍTICAS Y NORMAS DE CONDUCTA[1]

POLÍTICA CORPORATIVA DE *COMPLIANCE* PENAL

Su objetivo es prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización según dispone el Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. Esta Política establece y desarrolla el Modelo de Prevención Penal del Grupo CaixaBank.

POLÍTICA CORPORATIVA DE ANTICORRUPCIÓN

Su propósito es impedir que tanto la Entidad como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank.

POLÍTICA CORPORATIVA GENERAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL GRUPO CAIXABANK

Proporciona un marco global y armonizado de principios generales y procedimientos de actuación para la gestión de conflictos de interés, potenciales y reales, que pueden surgir en el ejercicio de las actividades y servicios.

REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA EN EL ÁMBITO DEL MERCADO DE VALORES (RIC)

Fomenta la transparencia en los mercados y preserva el interés de los inversores de acuerdo con la normativa de protección a inversor y de mercado de valores.

CÓDIGO DE CONDUCTA TELEMÁTICO

Garantiza el buen uso de los medios proporcionados por CaixaBank y conciencia a los empleados sobre la importancia de la seguridad de la información. El ámbito de aplicación se amplía además de a todos los empleados y a los colaboradores con acceso a los sistemas de información.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

Establece los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores. El Código es aplicable a los proveedores de CaixaBank y de las empresas del Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.

POLÍTICA CORPORATIVA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Establece y desarrolla la naturaleza de la Función de Cumplimiento Normativo como encargada de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respeto a la ley y verificar y evaluar regularmente la eficacia de los controles relacionados con el riesgo de incumplimiento de las obligaciones contenidas en ellas.

Finalmente, y en relación con determinados ámbitos concretos, existen un **conjunto de normas y procedimientos internos** que desarrollan el entorno de control de los principales riesgos de la taxonomía de la Función de Cumplimiento Normativo:

- *Protección al Cliente*
- *Mercados e Integridad*
- *Compliance Fiscal*
- *Protección de Datos, Privacidad y Reporting Regulatorio de Cumplimiento*
- *Gobierno Interno*
- *Prevención del Blanqueo de Capitales y Sanciones*

[1] A excepción del Código de Conducta Telemático, todas las normas están disponibles en la web corporativa en su versión pública ("http://www.caixabank.com"); e internamente, todas son accesibles a través de la intranet corporativa.

En referencia a la **difusión/formación** de esta normativa, cabe destacar los siguientes hitos:

- **Formación regulatoria** anual, obligatoria para todos los empleados cuya consecución está vinculada a la posibilidad de percepción de retribución variable. Ésta se realiza a través de una plataforma de *e-learning* propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final, lo que permite garantizar un seguimiento continuo de la realización de los cursos y de la evaluación obtenida. Los cursos regulatorios de 2021 han sido relativos a Prevención Riesgos Penales, Transparencia en la comercialización de seguros y productos de previsión social, Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (con especial foco en Admisión y Análisis) y ESG (*Environmental, Social and Governance*: factores medioambientales, sociales y de gobierno).

- **Microformaciones** dirigidas a un público determinado o a la totalidad de la plantilla, se constituyen como píldoras formativas de contenido específico que se lanzan cuando se detecta la necesidad de hacer foco en un determinado aspecto. En 2021 se han realizado las relativas al Nuevo Test de Conocimientos y Experiencia y Conflictos de Interés en el Mercado de Valores.

- **Formación a nuevas incorporaciones** impartida a los nuevos empleados, quienes tras su incorporación realizan un paquete de cursos de obligada consecución entre los que se encuentran los relativos a las principales normas de conducta.

- **Formación para nuevos Directores de Área de Negocio** (DAN's) **y otros colectivos** (Centros de Banca Privada, Centros de Empresa, Control de Negocio y *Corporate Investment Banking* -CIB-) con periodicidad anual. Se realizan sesiones de formación sobre *Compliance* en que se aglutinan los principales aspectos de los riesgos supervisados por *Compliance*: Integridad, Conducta/Mercados y Prevención del Blanqueo de Capitales/Sanciones. Durante el 2021 se realizaron 47 sesiones.

- Adicionalmente, y de modo excepcional, enmarcado en el proceso de fusión por absorción de Bankia, en 2021 se ha puesto a disposición de los **empleados origen Bankia** un paquete formativo de adaptación al entorno normativo de CaixaBank.

- **Circulares y notas informativas** destinadas a la difusión de los valores y principios de CaixaBank.

- Los integrantes del **área de Compliance** realizan un **Postgrado de Compliance CaixaBank - UPF** cuyo objetivo es continuar con su desarrollo profesional, en continuo crecimiento y adaptación al entorno. En 2021 se han lanzado la segunda y la tercera sesión.

El **grado de aplicación del Código Ético y de las Normas de Conducta** es universal dentro de CaixaBank, e incluye a los miembros de los Órganos de Administración y Gobierno. Adicionalmente, a toda **nueva incorporación** se le hace entrega:

- de un documento explicativo de la mencionada normativa que declara que ha leído, comprendido y aceptado en todos sus términos, y

- de un cuestionario de cumplimiento de altos estándares éticos en la contratación de empleados donde se contrastan aspectos relativos a posibles incumplimientos pasados en normativas similares.

Entre los principales **órganos encargados del seguimiento del cumplimiento de la normativa** destacan los que siguen:

- **Comité de Gestión Penal Corporativa,** responsable de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de prevención Penal. Es un Comité con poderes autónomos de iniciativa y control, con capacidad suficiente para plantear consultas, solicitar información, proponer medidas, iniciar procedimientos de investigación o realizar cualquier trámite necesario relacionado con la prevención de ilícitos y la gestión del Modelo de Prevención Penal.

  El Comité tiene carácter multidisciplinar y depende jerárquicamente del Comité Global del Riesgo de CaixaBank, al que reporta con una periodicidad mínima semestral y, en cualquier caso, cuando lo considere conveniente el propio Comité de Gestión Penal Corporativa. Informa además al Comité de Dirección y a los Órganos de Gobierno a través de la Comisión de Riesgos del Consejo (sin perjuicio de las funciones atribuidas a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del sistema de control interno y del Canal de Consultas y Denuncias de Grupo CaixaBank) cuando el propio Comité de Gestión Penal Corporativa vaya a elevar temas al Consejo de Administración.

- **Comité del RIC,** órgano colegiado responsable del seguimiento de posibles incumplimientos en materia del Reglamento Interno de Conducta.

  Las posibles incidencias detectadas se reportarán al comité interno responsable de aplicar, cuando proceda, la potestad disciplinaria tras la apertura, análisis, debate y resolución de los casos planteados.



Canal de **Consultas y Denuncias**

El **Canal de Consultas y Denuncias** es un medio de comunicación que el Grupo CaixaBank pone a disposición de los colectivos definidos en CaixaBank y en las sociedades del Grupo. Para CaixaBank, los colectivos son: los Consejeros, empleados, personal de empresas de trabajo temporal, agentes y proveedores.

A través de este medio se pueden enviar comunicaciones sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético, la Política Corporativa de Anticorrupción, la Política Corporativa de *Compliance* Penal, la Política Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores, el Código de Conducta de Proveedores, el Código de Conducta Telemático o de cualquiera otra política y norma interna de CaixaBank. En el caso de denuncias que se susciten por los clientes, se remitirán a los canales de atención que CaixaBank tiene establecidos al efecto. Lo mismo sucede con las situaciones de posibles acosos, dada la importancia que les otorga CaixaBank, y que hace que exista un canal específico cuya gestión está encomendada a un equipo de gestores especializados.

La existencia del Canal de Consultas y Denuncias, formalizada en el Código Ético, se desarrolla a través de una norma interna y un protocolo de funcionamiento.

Las comunicaciones pueden ser de dos tipos:

- **Consultas**, entendidas como peticiones de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de los textos antes mencionados.
- **Denuncias**, entendidas como comunicaciones de posibles irregularidades que puedan suponer infracciones.

De entre las categorías/tipologías previstas en el Canal de Consultas y Denuncias existe una para comunicar posibles **irregularidades de naturaleza financiera y contable** en transacciones o en información financiera, entendidas como información financiera que no refleja los derechos y obligaciones a través de los activos y pasivos de conformidad con la normativa aplicable, así como transacciones, hechos y eventos que:

- Recogidos por la información financiera no existen efectivamente y no se han registrado en el momento adecuado.
- No se han reflejado en su totalidad en la información financiera, siendo la entidad parte afectada.
- No se registran y no se valoran de conformidad con la normativa aplicable.
- No se clasifican, presentan ni revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa.

Entre 2020 y a lo largo de 2021 el Canal de Consultas y Denuncias se ha implementado en las filiales más relevantes del Grupo, estando la gestión de las denuncias corporativizada en Cumplimiento Normativo de CaixaBank. Las sociedades del Grupo con acceso al canal corporativo son las siguientes:

01. VIDACAIXA S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS
02. CAIXABANK ASSET MANAGEMENT S.G.I.I.C. S.A.
03. BUILDINGCENTER S.A.
04. CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.
05. TELEFÓNICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.
06. CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.
07. WIVAI SELECTPLACE, S.A.
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 TITULIZACION S.G.F.T., S.A.
15. IMAGINERSGEN, S.A.
16. CAIXABANK TECH, S.L.U.
17. CREDIFIMO E.F.C. S.A.U.

Las **principales características** del Canal son:

- **Accesibilidad** las 24 horas del día, 365 días al año, a través de Internet, Intranet, Terminal Financiero y herramienta Corporativa de Compras, y a través de dispositivos corporativo o personales. Considerando la presencia internacional del Grupo CaixaBank, la plataforma del Canal permite la presentación de consultas y denuncias en castellano, catalán, inglés y portugués.
- **Posible anonimidad** en las denuncias, que pueden formularse, además de nominativamente, de forma anónima.
- **Externalización parcial** del proceso de gestión de las denuncias. Una parte del proceso de gestión, la recepción y análisis de pre-admisibilidad, se realiza por expertos externos para reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal.

Entre las **principales garantías** que ofrece el Canal de Consultas y Denuncias se encuentran la **confidencialidad** (prohibición de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las denuncias o consultas, siendo su contenido conocido sólo por las personas que resulten imprescindibles), la **reserva de identidad del denunciante** y la **prohibición de represalias.**

Finalmente, y desde un punto de vista del Gobierno ***(governance):***

- La gestión del Canal de Consultas y Denuncias de Grupo CaixaBank corresponde a la función de Cumplimiento Normativo, (Dirección de Riesgos Regulatorios y Grupo).
- Forma parte de las atribuciones de Cumplimiento Normativo el poder plantear consultas, solicitar información, requerir investigaciones y cualquier otra medida o trámite para el buen fin del proceso de gestión de las denuncias. Asimismo, resuelve las denuncias, estimando y documentando el cumplimiento/incumplimiento de la normativa en los hechos/conductas objeto de denuncia. En caso de apreciarse incumplimiento, remitirá la información pertinente a los órganos encargados de la toma de las medidas oportunas.
- En aquellas denuncias que, según criterio de Cumplimiento Normativo, existan indicios de comisión de ilícitos penales, Cumplimiento Normativo informará y dará traslado al Comité de Gestión Penal Corporativa del ilícito denunciado/comunicado, y le mantendrá informado de los hitos procedimentales y la estrategia interna a seguir en relación con la investigación. El Comité de Gestión Penal Corporativa podrá proponer los aspectos que considere oportunos.
- Cumplimiento Normativo de CaixaBank presta a las filiales del Grupo un servicio general de asesoramiento y gestión que cubre aspectos como la implementación, formación, soporte y gestión de las denuncias.
- Cumplimiento Normativo realiza un seguimiento continuo del Canal y reporta como mínimo semestralmente a los Órganos de Dirección y Gobierno sobre las volumetrías y principales indicadores del tráfico, preservando al máximo la confidencialidad en los contenidos y, en todo caso, en la identidad del denunciante.

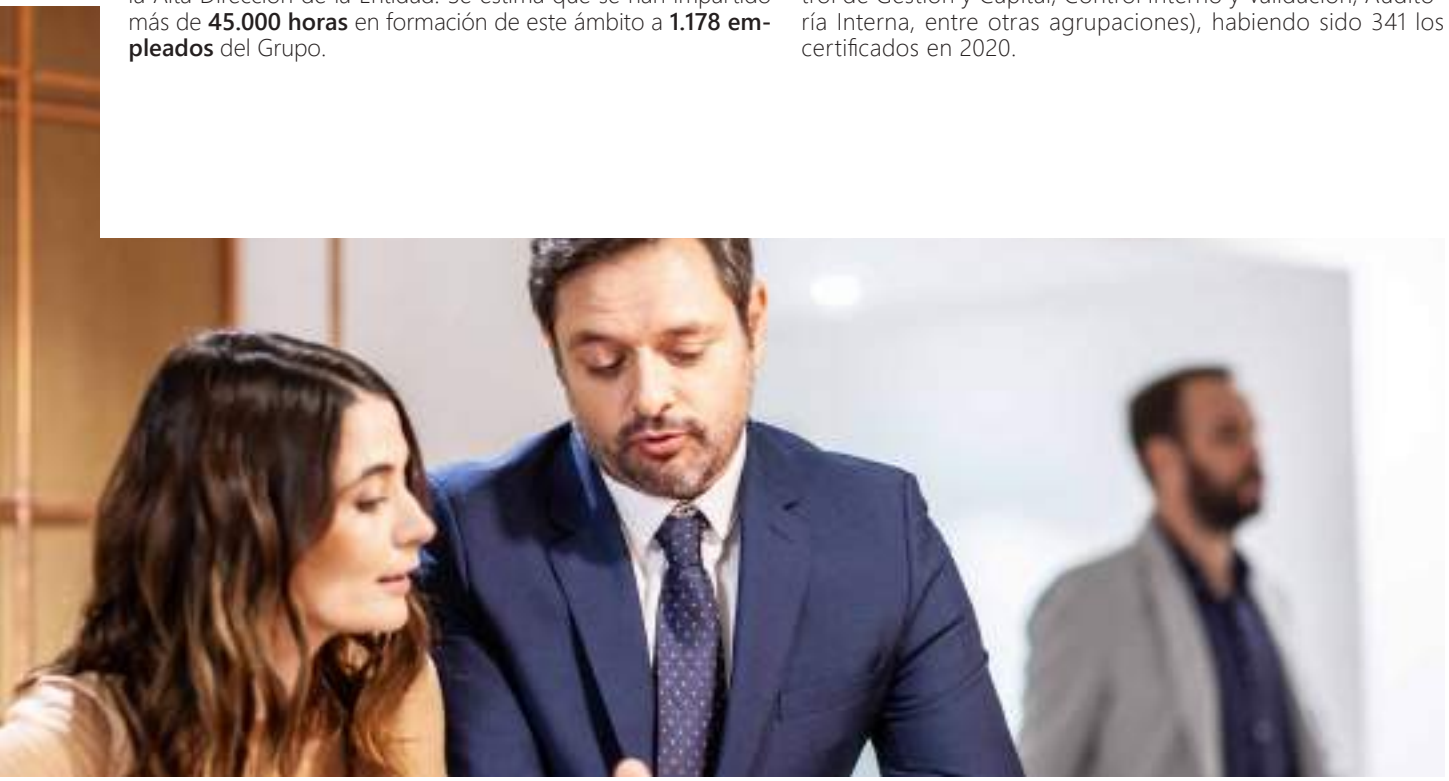


Formación

El Grupo CaixaBank vela por proporcionar **planes de formación continuados** adaptados a los distintos puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, centrado en materia de contabilidad, auditoría, control interno (incluyendo el SCIIF), gestión del riesgo, cumplimiento normativo y actualización de aspectos jurídicos / fiscales.

En estos programas de formación participan empleados de la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital, Dirección de Auditoría Interna, Cumplimiento y Control, Morosidad, Recuperaciones y Activos, así como a los miembros que forman la Alta Dirección de la Entidad. Se estima que se han impartido más de **45.000 horas** en formación de este ámbito a **1.178 empleados** del Grupo.

Particularmente, en el ámbito del SCIIF, cada año se lanza un curso de **formación *on-line*** cuyos objetivos son: potenciar una **cultura de control interno** en la organización, basada en los principios y buenas prácticas recomendados por la CNMV; dar a conocer el SCIIF implantado en la Entidad; e impulsar el establecimiento de mecanismos que contribuyan a garantizar la fiabilidad de la información financiera, así como el deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables. En 2021, el curso ha sido realizado por **154 empleados** de CaixaBank que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera (Contabilidad, Control de Gestión y Capital, Control Interno y Validación, Auditoría Interna, entre otras agrupaciones), habiendo sido 341 los certificados en 2020.



Asimismo, la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital tiene una participación relevante, junto con otras áreas del Grupo, en grupos de trabajo sectoriales, tanto nacionales como internacionales, en los que se discuten asuntos relacionados con normativa contable y temas financieros.

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad**, en 2021 se ha llevado a cabo un plan de formación de 8 sesiones, dedicadas al análisis de temáticas diversas, tales como los distintos negocios, la sostenibilidad o la ciberseguridad, entre otras. Se ha celebrado una jornada de trabajo *offsite* dedicada al análisis de diversas materias estratégicas para la Entidad. Asimismo, los miembros del Consejo de Administración reciben de manera recurrente información de actualidad en materia económico-financiera.

Por otro lado, la **Comisión de Riesgos** ha incluido, dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, **11 exposiciones monográficas** en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes, tales como el riesgo reputacional, el riesgo medioambiental, el riesgo de rentabilidad de negocio, el riesgo de mercado, el riesgo legal y regulatorio, el riesgo estructural de tipos, el riesgo operacional, el riesgo de participaciones accionariales, la gestión de riesgos en la externalización y la ciberseguridad, entre otros.

En el seno de la **Comisión de Auditoría y Control** también se han incluido exposiciones monográficas, 4 en total, dentro del orden del día de sus sesiones, cubriendo materias propias de auditoría, supervisión y control de la integración y ciberseguridad. Asimismo, se han realizado 6 sesiones de formación a los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, dedicadas a materias diversas, tales como las actuaciones de la auditoría interna relacionadas con el COVID, el rol de la auditoría interna en riesgos de ciberseguridad, normas IFRS17 y DTAs, entre otras.

Evaluación de riesgos de la información financiera (F.2)

El Control Interno de la Información Financiera del Grupo se ajusta a los estándares internacionales establecidos por el ***Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission* (COSO)** en su Modelo COSO III publicado en 2013, que cubre los objetivos de control sobre: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las normas aplicables, y salvaguarda de los activos.

El Grupo cuenta con una metodología propia para la **identificación de los riesgos** implantada en las principales sociedades dependientes del Grupo de manera homogénea, en relación a (i) la responsabilidad y momento de ejecución y actualización; (ii) criterios a seguir y fuentes de información a utilizar; y (iii) criterios para identificar los componentes significativos para el SCIIF, plasmada en el siguiente proceso:

- **Identificación del alcance,** que incluye la selección de la información financiera, epígrafes relevantes y entidades del Grupo que la generan, en base a criterios cuantitativos y cualitativos.
- **Identificación de las entidades del Grupo relevantes** y categorización de las mismas para establecer el nivel de control requerido en cada una de ellas.
- **Identificación de los procesos materiales** del Grupo que intervienen directa e indirectamente en la elaboración de la información financiera.
- **Identificación de los riesgos** existentes en cada proceso.
- Documentación de las **actividades de control** existentes para mitigar los riesgos identificados.
- **Evaluación continua de la eficacia del sistema de control interno** sobre la información financiera.
- Elaboración de informes y **reporte a Órganos de Gobierno.**

Los riesgos son aquellos que, en caso de materializarse, pudieran provocar posibles errores con potencial impacto material, incluido el error y el fraude, que afectaran a la consecución de los siguientes objetivos:

- Las transacciones y eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
- La información refleja la totalidad de las transacciones y eventos en los que la Sociedad es parte afectada (integridad).
- Las transacciones y eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
- Las transacciones y eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose, y comparabilidad).
- La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable (derechos y obligaciones).

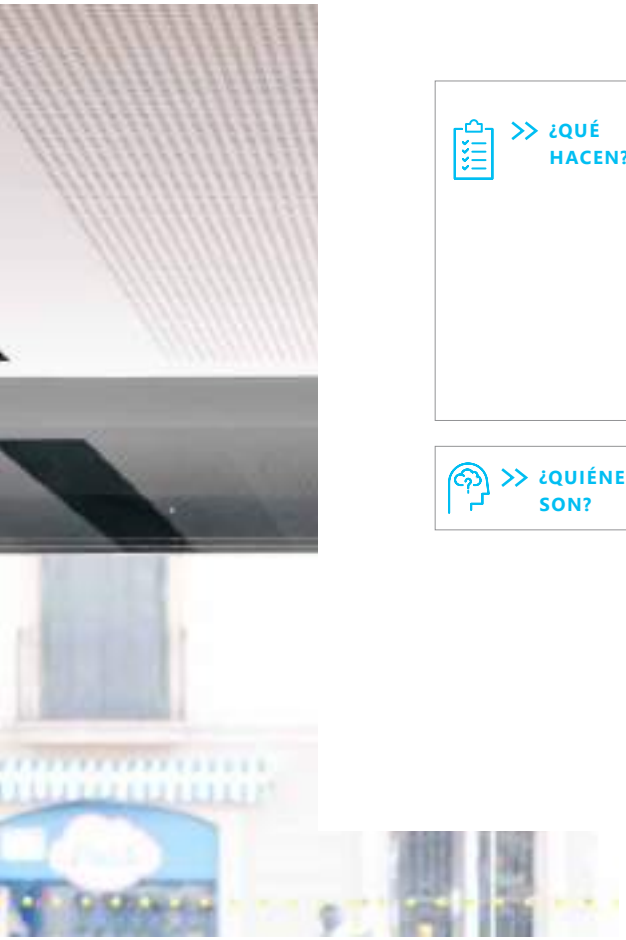
El proceso de identificación de riesgos toma en consideración tanto las transacciones rutinarias como las menos frecuentes y potencialmente más complejas, así como el efecto de otras tipologías de riesgos (operativos, tecnológicos, financieros, legales, reputacionales, medioambientales, etc.). En particular existe un proceso de análisis, llevado a cabo por parte de las distintas áreas que lideran las transacciones y operaciones corporativas, operaciones no recurrentes y/o especiales, en el que se estudian los efectos contables y financieros de dichas operaciones, comunicándose sus impactos oportunamente.

La Dirección de Fiabilidad de Información Financiera revisa, al menos anualmente, los riesgos dentro de su alcance, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, la Dirección evalúa la necesidad de incorporar nuevos riesgos a los ya identificados.

Finalmente, corresponde a la Comisión de Auditoría y Control la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera regulada del Grupo y del SCIIF, apoyándose en el trabajo de la función de Auditoría Interna y las conclusiones del auditor externo.

Procedimientos y actividades de control de la información financiera (F.3)

En línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector, el **Marco de Control Interno** aplicable al SCIIF del Grupo CaixaBank, se configura en base al modelo de tres **Líneas de Defensa.**



	1ª LoD	2ª LoD	3ª LoD
¿QUÉ HACEN?	Responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos sobre la Fiabilidad de la Información Financiera. Colaboran con la Dirección de Fiabilidad de Información Financiera en la identificación de los riesgos y controles, así como en la formalización y documentación descriptiva de las actividades y controles sobre los procesos que afectan a la generación de la información financiera.	Responsables de realizar la identificación, medición, seguimiento y reporte de los riesgos, estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, y revisando su aplicación por parte de la 1ª LoD, de la que es independiente. La revisión periódica del cumplimiento se realiza a partir de certificaciones (incorporadas en el proceso SCIIF).	Responsables de la supervisión de las actuaciones de la primera y segunda líneas con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los Órganos de Gobierno.
¿QUIÉNES SON?	Unidades de negocio y sus funciones soporte.	Fiabilidad de la Información.	Auditoría interna.

Coordinación del proceso de elaboración y presentación de la información financiera

Reporting de conclusiones de la certificación de controles

Reporting de conclusiones

Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital

Comité de Dirección

Comisión de Auditoría y Control

Consejo de Administración

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

El perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, **con conocimiento y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos.**

La elaboración y revisión de información financiera se lleva a cabo desde las distintas áreas de la **Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital,** que solicita a las unidades de negocio y sus centros de soporte, así como a los componentes del Grupo la colaboración necesaria para obtener el nivel de detalle adecuado de dicha información. La información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la mencionada Dirección y de otras áreas de la Sociedad. Finalmente, la información financiera relevante a publicar en el mercado se presenta por parte de la Dirección a los Órganos de Gobierno responsables y al Comité de Dirección dónde es examinada y, en su caso, aprobada. La Dirección de Control Interno y Validación presenta las conclusiones de la certificación SCIIF a los mismos Órganos de Gobierno responsables y al Comité de Dirección para su examen y aprobación.

CaixaBank tiene establecido un **proceso continuo de revisión de la documentación y formalización de las actividades,** de los riesgos en los que se puede incurrir en la elaboración de la información financiera y de los controles necesarios que mitiguen los riesgos críticos:

>> ESQUEMA DE LA DOCUMENTACIÓN

01. >> PROCESOS/ SUBPROCESOS

02. >> RIESGOS / ASERCIONES FINANCIERAS VINCULADAS

- Existencia y Ocurrencia
- Integridad
- Valoración
- Derechos y Obligaciones
- Presentación, Desglose y compatibilidad

03. >> ACTIVIDADES DE CONTROL

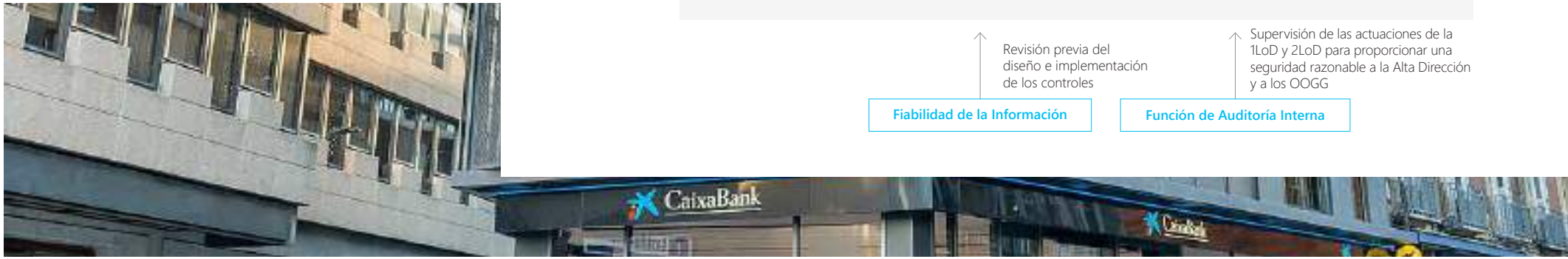
- Importancia (clave/estándar)
- Automatización
- Evidencia
- Sistema (aplicaciones informáticas vinculadas)
- Finalidad (preventivo, detectivo, correctivo)
- Frecuencia
- Certificación
- Componente COSO
- Ejecutor
- Validador

>> Certificación de la eficacia de los controles clave

04. >> *REPORTING* A ALTA DIRECCIÓN Y ÓRGANOS DE GOBIERNO

Revisión previa del diseño e implementación de los controles → Fiabilidad de la Información

Supervisión de las actuaciones de la 1LoD y 2LoD para proporcionar una seguridad razonable a la Alta Dirección y a los OOGG → Función de Auditoría Interna

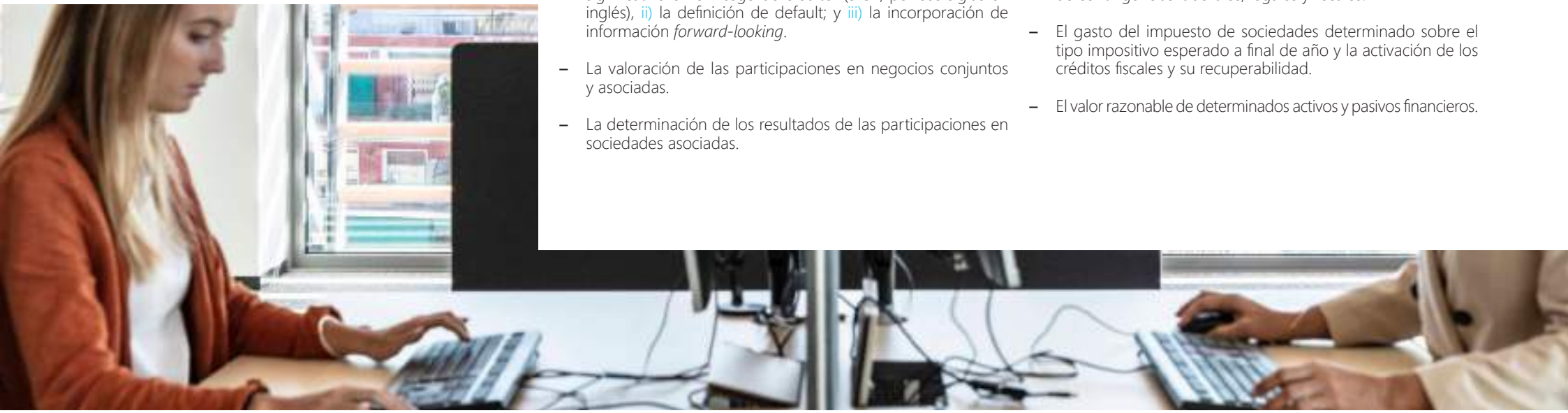


Con relación a los Sistemas utilizados para **la gestión del SCIIF,** la Sociedad tiene implantada la herramienta **SAP Fiori** (herramienta GRC) que permite la gestión integral de los riesgos y controles del proceso de elaboración de la información financiera, así como de su documentación y evidencias. A la herramienta pueden acceder los empleados con diferentes niveles de responsabilidad en el proceso de evaluación y certificación del sistema de control interno de la información financiera del Grupo.

Durante el ejercicio 2021, se ha llevado a cabo el proceso de certificación con carácter trimestral, entre otros procesos de certificación específicos de periodicidad distinta, sin haberse puesto de manifiesto debilidad significativa alguna en las certificaciones realizadas. Adicionalmente, se han realizado certificaciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinada información financiera a publicar en los mercados, sin que se hayan puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

En la elaboración de los estados financieros se utilizan **juicios, estimaciones y asunciones** realizadas por la Alta Dirección para cuantificar activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos. Dichas estimaciones se realizan en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de los estados financieros, empleando métodos y técnicas generalmente aceptadas y datos e hipótesis observables y contrastadas. Según lo establecido en la normativa interna, el Consejo y el Comité de Dirección son responsables de aprobar dichos juicios y estimaciones, descritos en la Nota 1.3 de las Cuentas Anuales Consolidadas y principalmente vinculados a:

- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles.
- El plazo de los contratos de arrendamiento utilizado en la valoración del pasivo por arrendamiento.
- El valor razonable de los activos, pasivos y pasivos contingentes en el contexto de la asignación del precio pagado en las combinaciones de negocio.
- Las pérdidas por deterioro de activos financieros, y del valor razonable de las garantías asociadas a los mismos, en función de su clasificación contable, lo que supone realizar juicios relevantes en relación a: i) la consideración de "incremento significativo en el riesgo de crédito" (SICR, por sus siglas en inglés), ii) la definición de default; y iii) la incorporación de información *forward-looking*.
- La valoración de las participaciones en negocios conjuntos y asociadas.
- La determinación de los resultados de las participaciones en sociedades asociadas.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de los pasivos por contratos de seguro.
- La clasificación, vida útil y las pérdidas por deterioro de activos tangibles y activos intangibles.
- Las pérdidas por deterioro de los activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta.
- Las hipótesis actuariales utilizadas en el cálculo de pasivos y compromisos post-empleo.
- La valoración de las provisiones necesarias para la cobertura de contingencias laborales, legales y fiscales.
- El gasto del impuesto de sociedades determinado sobre el tipo impositivo esperado a final de año y la activación de los créditos fiscales y su recuperabilidad.
- El valor razonable de determinados activos y pasivos financieros.



Procedimientos sobre los **sistemas de la información**

Los **sistemas de información** que soportan los procesos en los que se basa la información financiera están sujetos a **políticas y procedimientos** de control interno para garantizar la integridad de la elaboración y publicación de la información financiera.

En concreto, los sistemas de información de CaixaBank garantizan su seguridad utilizando como marco de referencia los requisitos definidos por **estándares internacionales de buenas prácticas** de seguridad de la información como la familia de normas ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Estas normas, junto a las obligaciones establecidas por diferentes leyes y regulaciones y los requisitos de los supervisores locales y sectoriales, forman parte del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información del Grupo CaixaBank cuyo cumplimiento es monitorizado de forma continua y se reporta a actores clave dentro y fuera de la organización.

Las principales actividades están certificadas, destacando:

- Las actividades corporativas de Ciberseguridad del Grupo CaixaBank, desde las sedes de Barcelona, Madrid y Oporto están certificadas por **ISO 27001:2013** (BSI).
- La acreditación oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconoce la capacidad de la entidad para gestionar la seguridad de la información.

Además, en lo que se refiere a la Continuidad operativa y de negocio, la Entidad dispone de un completo **Plan de Contingencia Tecnológica** capaz de afrontar las situaciones más difíciles para garantizar la continuidad de los servicios informáticos. Se han desarrollado estrategias que permiten la recuperación de la información en el menor tiempo posible. Este Plan de Contingencia Tecnológica ha sido diseñado y se está operando conforme a la **Norma ISO 27031:2011**. Ernst&Young ha certificado que el cuerpo normativo del Gobierno de la Contingencia Tecnológica de CaixaBank ha sido diseñado y desarrollado y que se está operando en base a esta Norma.

Adicionalmente, el BSI ha certificado el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio de CaixaBank conforme a la Norma **ISO 22301:2012**, que acredita:

- El **compromiso** de la alta dirección de CaixaBank con la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de la Continuidad de Negocio y la Contingencia Tecnológica.
- La existencia de un proceso cíclico basado en la **mejora continua.**
- Que CaixaBank tiene implantados, y operativos, **Sistemas de Gestión en Continuidad de Negocio y Contingencia Tecnológica,** de acuerdo con normas internacionales de reconocido prestigio.

Y aportan:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y la sociedad en general, sobre la capacidad de respuesta de la Entidad, ante incidentes graves que afecten a las operaciones de negocio.
- **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, Banco de España, MiFID, Basilea III, en estas materias.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.
- **Auditorías** anuales, internas y externas, que comprueban que nuestros sistemas de gestión siguen actualizados.

En cuanto al **Gobierno de Tecnologías de la Información (TI)**, el modelo de Gobierno de TI de CaixaBank garantiza que sus Servicios Informáticos están alineados con la estrategia de negocio de la Organización, dando respuesta a los requisitos regulatorios, operativos o del negocio. El Gobierno de TI constituye una parte esencial del gobierno en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que TI soporta y facilita el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos.

El Cuerpo Normativo de Gobierno de las TI de CaixaBank está desarrollado en base a los requisitos especificados en la norma **ISO 38500:2008.**

Este diseño de los Servicios Informáticos de CaixaBank da respuesta a las necesidades del negocio garantizando, entre otros temas:

- Segregación de funciones.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de la Calidad TI.
- Gestión de los riesgos: operacionales, fiabilidad de la información financiera, etc.
- Identificación, definición y seguimiento de indicadores (Cuadro de Mando).
- Existencia de Comités de Gobierno, Gestión y Seguimiento.
- Reporte periódico a la Dirección.
- Severos controles internos que incluyen auditorías internas y externas con carácter anual además de un exhaustivo marco de control de Riesgo Tecnológico.

Procedimientos para la gestión de las **actividades externalizadas y de expertos independientes**

El Grupo CaixaBank dispone de una **Política de Costes, Gestión Presupuestaria y Compras,** aprobada en el Comité de Dirección del 18 de junio de 2018, en la que se define un marco global de referencia para las entidades del Grupo y donde se recogen de forma homogénea los principios generales y procedimientos en materia de definición, gestión, ejecución y control del presupuesto de gastos de explotación e inversión del Grupo CaixaBank.

Dicha política se desarrolla en una **norma interna del Grupo** en la que se regulan, principalmente, los procesos relativos a:

- Elaboración y aprobación del **presupuesto.**
- Ejecución del presupuesto y **gestión de la demanda.**
- Compras y contratación de **servicios.**
- Pago de facturas a **proveedores.**

La mayoría de los procesos que se establecen entre las entidades del Grupo y sus proveedores están gestionados e informatizados mediante aplicaciones que recogen todas sus actuaciones, siendo el Comité de Eficiencia el Órgano encargado de asegurar que la ejecución material del presupuesto se efectúe siguiendo la normativa.

Para garantizar la adecuada gestión de los costes y las contrataciones a proveedores, el Comité de Eficiencia de CaixaBank delega en dos comisiones:

- **Comisión de Gastos e inversión (CGI):** revisa y ratifica las propuestas de gasto e inversión presentadas por las áreas y filiales a través de proyectos, cuestionando su necesidad y razonabilidad a través de un análisis de rentabilidad y/o de eficiencia para la Entidad.
- **Mesa de Compras:** vela por la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos de compras/contrataciones definidas en la normativa, fomentando la igualdad de oportunidades entre proveedores. Tal y como se indica en el Código Ético de la Entidad, la compra de bienes o la contratación de servicios debe realizarse con objetividad y transparencia, eludiendo situaciones que pudieran afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos. Por ello, todas las compras deben presentar un mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes proveedores. Las compras superiores a cierto umbral deben ser gestionadas por el equipo especializado de compradores que están organizados por diferentes categorías de Compras: IT, Servicios Profesionales, Marketing, Facilities y Obras.

CaixaBank gestiona las compras bajo los siguientes Principios de Compras: Eficiencia, Sostenibilidad, Integridad y transparencia, Cumplimiento, Proximidad y seguimiento.

El modelo de compras comprende el registro y la homologación de proveedores, la negociación, la adjudicación, la comunicación de la resolución del proceso de Compras a los proveedores participantes, la formalización del contrato con el proveedor adjudicatario, la prestación del servicio, y el seguimiento.

Las compras superiores a cierto umbral se gestionan de forma centralizada a través del Área de Compras que cuenta con un equipo profesional de compradores especializados por categoría o naturaleza de compra: IT, Servicios Profesionales, Marketing-Comunicación, Facilities y Obras. Las compras se gestionan a través de una herramienta corporativa de negociación electrónica en la que deberán presentarse un mínimo de tres (3) ofertas de diferentes proveedores. En la selección de proveedores, se aplican criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades.

El Grupo CaixaBank dispone de una **herramienta Corporativa de Compras** denominada SAP Ariba como canal de comunicación sencillo y ágil que da acceso a la herramienta de gestión integral de compras, incluyendo la homologación de proveedores. Mediante la misma, los proveedores se registran aceptando los Principios de Compras y el Código de Conducta de Proveedores y aportan la documentación y certificados necesarios para poder participar en procesos de compras e iniciar el proceso de homologación para tener la condición de proveedor elegible.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** aprobada por el Consejo de Administración en septiembre de 2021. La misma se fundamenta principalmente en las Directrices sobre Externalización EBA/GL/2019/02 de la Autoridad Bancaria Europea. La Política de Externalización establece los principios y premisas corporativas que regulan el proceso de externalización de principio a fin. Asimismo, la Política establece el alcance, gobierno, marco de gestión y control de riesgo del Grupo CaixaBank, sobre los que deberán basarse las actuaciones a realizar en el ciclo de vida completo de las externalizaciones.

La Política corporativa de gestión del riesgo de externalización actualizada en 2021, y elaborada por la Dirección de Control de Riesgos No Financieros con la colaboración de Gobierno de la Externalización, acredita:

- El **compromiso** de la Alta Dirección de CaixaBank con el gobierno de la externalización.
- La realización de las **mejores prácticas** respecto a la gestión de las iniciativas de externalización.
- La existencia de un proceso cíclico de **mejora continua.** para que esté en consonancia con las referencias normativas y las mejores prácticas en el sector bancario nacional e internacional.

La formalización de esta Política supone:

- **Confianza** a nuestros clientes, inversores, empleados y el resto de stakeholders, sobre el proceso de decisión y control de las iniciativas de externalización.
- **Cumplimiento** de las recomendaciones de los reguladores, tales como Banco de España, ABE, MiFID y Basilea III, en esta materia.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.

CaixaBank sigue incrementando sus esfuerzos en el control, velando porque las externalizaciones no supongan una pérdida de capacidad de supervisión, análisis y exigencia del servicio o actividad objeto de contrato.

Cuando se produce una nueva iniciativa de externalización, se sigue el siguiente procedimiento:

- **Análisis** de aplicabilidad del modelo de externalización al servicio a externalizar.
- **Valoración** de la decisión de externalización midiendo criticidad, riesgos y modelo de externalización asociado.
- **Aprobación** del riesgo asociado con la iniciativa por parte de un órgano interno colegiado.
- **Contratación** del proveedor
- **Traspaso** del servicio al proveedor externo.
- **Seguimiento y monitorización** de la actividad o servicio prestado.

Todas las actividades externalizadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en **indicadores de rendimiento del servicio y medidas de mitigación** incluidas contractualmente que reducen los riesgos detectados en la valoración de decisión de externalización. Cada responsable de una externalización en la Entidad solicita a su proveedor la actualización y reporte de sus indicadores, que son internamente revisados de forma periódica.

En el **ejercicio 2021**, las **actividades** encomendadas a terceros relacionadas con valoraciones y cálculos de expertos independientes han estado relacionadas, principalmente, con:

- Determinados servicios de auditorías internas y tecnológicas.
- Determinados servicios de consultorías financieras y de business intelligence.
- Determinados servicios de marketing y compras varias.
- Determinados servicios informáticos y tecnológicos.
- Determinados servicios financieros.
- Determinados servicios de asesoramiento Financiero, Fiscal y Legal.
- Determinados procesos relacionados con Recursos Humanos y compras varias.
- Determinados procesos relacionados con los Sistemas de Información.





Información y comunicación (F.4)

Políticas contables

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables del Grupo recae en la Dirección de Información y Control Contable, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables,** integrada en la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el **seguimiento y análisis de la normativa** de información financiera (*financial reporting*) que aplica al Grupo, para su interpretación, y consecuente aplicación en la información financiera de una manera homogénea en todas las entidades que forman parte del Grupo; así como la **actualización permanente** de los criterios contables aplicados ante cualquier nueva tipología de contrato u operación, o cualquier cambio normativo.

El seguimiento de novedades regulatorias relacionadas con la publicación de **información no financiera** (*non-financial reporting*) también se encuentra entre las funciones del Departamento de Políticas y Regulación contables. En particular, se realiza un **análisis continuado** de nuevos requerimientos de información y de tendencias regulatorias, nacionales, europeas y globales relacionadas tanto con la sostenibilidad como con la información no financiera. En colaboración con el resto de áreas implicadas del Grupo CaixaBank, se analizan las implicaciones derivadas y se trabaja para asegurar que dichas implicaciones sean gestionadas e incorporadas en las prácticas del Grupo.

Adicionalmente, desde el mismo Departamento se realizan el análisis y estudio de las **implicaciones contables de operaciones singulares**, para la anticipación de impactos y su correcto tratamiento contable en los estados financieros consolidados y se encargan de la resolución de dudas o conflictos sobre cuestiones contables no recogidas en los circuitos contables o que presentan dudas sobre su interpretación. Con periodicidad mínima mensual se comparten las consultas contables que han sido concluidas por el Departamento con el resto de la Dirección de Información y Control Contable, aportando explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.

En el proceso de **definición de nuevos productos,** a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, se analizan sus **implicaciones contables** en base a sus características, concretándose este análisis en la creación o actualización de un circuito contable en el que se detallan todos los eventos posibles por los que puede transitar el contrato u operación. Asimismo, se describen las principales características de la operativa administrativa, la normativa fiscal y los criterios y normas contables aplicadas. Las altas y modificaciones en los circuitos contables se comunican inmediatamente a la Organización y son consultables, en su mayoría, en la intranet de la Entidad.

Este Departamento también participa y apoya al **Comité de Regulación del Grupo CaixaBank** en materia de regulación sobre información financiera y no financiera. Ante cualquier cambio normativo que resulta de aplicación y deba implementarse en el Grupo, el Departamento lo comunica a los Departamentos o filiales del Grupo que se encuentren afectados, y participa o lidera según el caso los proyectos de implementación de dichos cambios. Por otro lado, en relación a la Comisión de Auditoría y Control, se coordina y prepara en su caso, toda la documentación relativa a la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital, siendo responsables de reportar trimestralmente los principales juicios y estimaciones realizados en el periodo que han afectado a los estados financieros consolidados.

Igualmente, el Departamento de Políticas y Regulación contables participa en proyectos singulares relacionados con la **sostenibilidad y el *reporting* de información no financiera,** ya sea en proyectos transversales del Grupo, formaciones internas y externas, o a través de la participación en grupos de trabajo con *peers* y grupos de interés externos.

Las anteriores actividades descritas en materia de información financiera se materializan en la existencia y mantenimiento de un **Manual de políticas contables** en el que se establecen las normas, principios y criterios contables adoptados por el Grupo. Dicho manual garantiza la comparabilidad y calidad de la información financiera de todas las sociedades del Grupo y se complementa con las consultas recibidas por el Departamento. La comunicación con los responsables de las operaciones es permanente y fluida.

De manera complementaria, el Departamento de Políticas y Regulación contable se encarga de desarrollar **actividades formativas** a las áreas de negocio relevantes de la organización sobre novedades y modificaciones contables.

Mecanismos para la **elaboración de la información financiera**

CaixaBank dispone de herramientas informáticas internas que aseguran la integridad y homogeneidad en los **procesos de elaboración de la información financiera.** Todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.

La Sociedad se encuentra inmersa en un proyecto de mejora de la **arquitectura de la información contable,** que tiene por objeto el incremento en la calidad, integridad, inmediatez y acceso a los datos que proporcionan las aplicaciones de negocio. De forma gradual, las distintas aplicaciones informáticas se están incluyendo dentro del alcance del proyecto, que en la actualidad ya integra una materialidad de saldos muy significativa.

A efectos de elaborar la **información consolidada,** tanto CaixaBank como las sociedades que conforman el perímetro del Grupo emplean, a través de herramientas especializadas, mecanismos de captura, análisis y preparación de los datos con formatos homogéneos. Asimismo, el plan de cuentas contables, integrado en la aplicación de consolidación, se ha definido para cumplir con los requerimientos de los distintos reguladores.

En relación a los Sistemas utilizados para la **gestión del SCIIF**, como ya se ha indicado, la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Fiori** con el fin de garantizar la integridad del mismo, reflejando los riesgos y controles existentes. La herramienta soporta también, entre otros, el Catálogo de Riesgos Corporativo y los Indicadores de Riesgo Operacional (KRI's).

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera (F.5)

Corresponde a la **Comisión de Auditoría y Control** supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la Entidad. Dichas funciones se explican con detalle en el apartado "La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control". Asimismo, la CAC supervisa el SCIIF, por medio de las declaraciones firmadas por sus responsables y la consecución de la certificación ascendente realizada por la Dirección de Fiabilidad de Información Financiera.

La función de **Auditoría Interna,** representada en el Comité de Dirección, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank. Es una **actividad independiente y objetiva** que aporta un enfoque sistemático en la evaluación de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo, y se encarga de dar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en su función de supervisión. Con el fin de establecer y preservar dicha independencia, Auditoría Interna depende funcionalmente del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, sin perjuicio de que deba reportar al Presidente del Consejo de Administración para el adecuado cumplimiento por éste de sus funciones.

Auditoría Interna dispone de **237 auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo** especializados por ámbitos, entre los que se encuentra un grupo responsable de coordinar la supervisión de los procesos relacionados con la información financiera del Grupo CaixaBank, adscrito a la Dirección de Auditoría de Contabilidad, Solvencia y Recursos Humanos.

Las actividades de la función de auditoría interna se reportan periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control que, a su vez, revisa dentro del alcance del riesgo de fiabilidad de la información financiera, lo siguiente: (i) la planificación de auditoría interna y la suficiencia de su alcance; (ii) las conclusiones de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera; y (iii) el seguimiento de las acciones correctoras.

Auditoría Interna desarrolla un **programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF** centrado en los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por la Dirección de Fiabilidad de Información Financiera, complementado con la revisión de los controles existentes en auditorías de otros procesos.



Actualmente este programa de trabajo se completa con la **revisión de la correcta certificación y las evidencias de ejecución** efectiva de una muestra de controles, seleccionados en base a indicadores de auditoría continua. Con todo ello, Auditoría Interna emite anualmente un informe global en el que se incluye una evaluación del funcionamiento del SCIIF durante el ejercicio. La revisión del ejercicio 2021 se ha centrado en:

- Revisión de la **aplicación del Marco de Referencia** definido en el documento "Control Interno sobre la información financiera en las entidades cotizadas" promovido por la CNMV.
- Verificación de la aplicación de la **Política Corporativa de gestión del riesgo de Fiabilidad de la Información Financiera** y de la **Norma SCIIF** para garantizar que el SCIIF a nivel corporativo es adecuado.
- Valoración del **funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente** de los controles clave, con especial atención a los controles ejecutados en el periodo previo a la integración tecnológica de Bankia.
- Evaluación de la **documentación descriptiva de procesos, riesgos y controles relevantes.**

Adicionalmente, en el ejercicio 2021, Auditoría Interna ha realizado diferentes revisiones de procesos que afectan a la generación, elaboración y presentación de la información financiera centrados en los ámbitos financiero-contable, gestión de riesgos corporativos, instrumentos financieros, sistemas de información, y el negocio asegurador, entre otros.

Asimismo, la Sociedad cuenta con **procedimientos periódicos de discusión con el auditor externo**, el cual asiste a la Comisión de Auditoría y Control e informa de su planificación de auditoría y de las conclusiones alcanzadas con anterioridad a la publicación de resultados, así como, si aplicara, de las debilidades de control interno.

Informe del auditor externo

En aplicación de la recomendación incluida en la Guía de Actuación sobre el Informe del Auditor referida a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, CaixaBank ha sometido a **revisión por parte del auditor de cuentas anuales** el contenido de la información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera. En el Informe resultante se concluye que, como resultado de los procedimientos aplicados sobre la información relativa al SCIIF, no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

El informe se incluye como Anexo en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo.



Grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo (G)

Cuadro de referencias cruzadas del cumplimiento o explicación de las recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo

	RECOMENDACIÓN 1	RECOMENDACIÓN 2	RECOMENDACIÓN 3	RECOMENDACIÓN 4
DESCRIPCIÓN	Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.	Que cuando coticen la sociedad matriz y una sociedad dependiente ambas definan públicamente con precisión: **a.** Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre ellas, así como las de la sociedad dependiente cotizada con las demás empresas del grupo. **b.** Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés que puedan presentarse.	Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del Informe Anual de Gobierno Corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del Gobierno Corporativo de la sociedad y, en particular: **a.** De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria. **b.** De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.	Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo. Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.
CUMPLE	Sí	No aplicable	Sí	Sí
COMENTARIOS		Se considera que esta Recomendación no es aplicable, dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no cotizada.		

RECOMENDACIÓN 5

DESCRIPCIÓN

Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.



CUMPLE

Cumplimiento parcial

COMENTARIOS

Desde el 3 mayo de 2021, la Ley recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital, así como en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

Por lo tanto, CaixaBank por su naturaleza de entidad de crédito está autorizada expresamente por la Ley para no aplicar el límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que realice, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

En este sentido y en línea con lo que se recoge actualmente en la normativa, ya en 2020, la Junta General de Accionistas de la Sociedad del 22 de mayo de 2020 aprobó autorizar al Consejo de Administración para que pueda aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, en el plazo de cinco años contado desde esa fecha, en la cantidad nominal máxima de 2.990.719.015 euros (equivalente al 50% del capital social en el momento de la autorización), mediante la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto–, consistiendo el contravalor de las nuevas acciones a emitir en aportaciones dinerarias, pudiendo fijar los términos y condiciones del aumento de capital. Esta autorización sustituyó y dejó sin efecto, en la parte no utilizada, la anterior delegación aprobada en la Junta General de 23 de abril de 2015.

La autorización de la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020, actualmente vigente, prevé la delegación en el Consejo de la facultad de excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, si bien en ese caso, el importe de los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a la cifra máxima de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización). Como excepción, el acuerdo de 22 de mayo de 2020 prevé que este límite no resultará de aplicación a los aumentos de capital social que el Consejo pueda aprobar, con supresión del derecho de suscripción preferente, para atender la conversión de valores convertibles que acuerde emitir el Consejo de Administración al amparo de la autorización de la Junta General de Accionistas, siendo de aplicación a dichos aumentos de capital el límite general de 2.990.719.015 euros.

En este sentido, la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 aprobó autorizar al Consejo de Administración para la emisión de valores convertibles que permitan o tengan como finalidad atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional hasta un importe global máximo de 3.500.000.000 euros y por un período de tres años, con la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente en caso en que el interés social así lo justifique. El detalle de instrumentos emitidos al amparo de este acuerdo se presenta en la Nota 22.3 de la Memoria de las Cuentas Anuales. De conformidad con lo indicado anteriormente, los aumentos de capital que acuerde el Consejo de Administración para atender la conversión de estos valores no quedarán sujetos al límite de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización).

Se reitera que desde el 3 de mayo de 2021 la Ley de Sociedades de Capital prevé expresamente que el límite del 20% no se aplicará a las emisiones de obligaciones convertibles que realicen las entidades de crédito, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión para que las obligaciones convertibles emitidas puedan ser consideradas instrumentos de capital de nivel 1 adicional de la entidad de crédito emisora, como es el caso de los valores cuya emisión autorizó la Junta General de Accionistas el pasado 14 de mayo, siendo en este caso de aplicación el límite general del 50% para los aumentos de capital.

	RECOMENDACIÓN 6	RECOMENDACIÓN 7	RECOMENDACIÓN 8	RECOMENDACIÓN 9
DESCRIPCIÓN	Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria: **a.** Informe sobre la independencia del auditor. **b.** Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones. **c.** Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.	Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas. Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.	Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.	Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto. Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS				

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

RECOMENDACIÓN 10	RECOMENDACIÓN 11	RECOMENDACIÓN 12
Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad: **a.** Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo. **b.** Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración. **c.** Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto. **d.** Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.	Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.	Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa. Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.
Cumplimiento parcial	Sí	Sí
En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta). Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobretodo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.		

	RECOMENDACIÓN 13	RECOMENDACIÓN 14	RECOMENDACIÓN 15	RECOMENDACIÓN 16	RECOMENDACIÓN 17
DESCRIPCIÓN	Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.	Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que: **a.** Sea concreta y verificable. **b.** Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el del consejo de administración y, **c.** Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas. Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero. La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.	Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad. Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.	Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital. Este criterio podrá atenuarse: **a.** En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas. **b.** Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.	Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros. Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

	RECOMENDACIÓN 18	RECOMENDACIÓN 19	RECOMENDACIÓN 20	RECOMENDACIÓN 21	RECOMENDACIÓN 22
DESCRIPCIÓN	Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros: **a.** Perfil profesional y biográfico. **b.** Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza. **c.** Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos. **d.** Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones. **e.** Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.	Que en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.	Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.	Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable. También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.	Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que los obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales. Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

	RECOMENDACIÓN 23	RECOMENDACIÓN 24	RECOMENDACIÓN 25	RECOMENDACIÓN 26
DESCRIPCIÓN	Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración. Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente. Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.	Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.	Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones. Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.	Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS				

	RECOMENDACIÓN 27	RECOMENDACIÓN 28	RECOMENDACIÓN 29	RECOMENDACIÓN 30
DESCRIPCIÓN	Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.	Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones. Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.	Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.	Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.
CUMPLE	Cumplimiento parcial	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS	En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente. Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de que, por causa justificada, no puedan hacerlo personalmente, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que, en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank. El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social. Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición. Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.			

	RECOMENDACIÓN 31	RECOMENDACIÓN 32	RECOMENDACIÓN 33	RECOMENDACIÓN 34	RECOMENDACIÓN 35
DESCRIPCIÓN	Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción. Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.	Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.	Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.	Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el Gobierno Corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.	Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS					

	RECOMENDACIÓN 36	RECOMENDACIÓN 37	RECOMENDACIÓN 38	RECOMENDACIÓN 39	RECOMENDACIÓN 40
DESCRIPCIÓN	Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de: **a.** La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración. **b.** El funcionamiento y la composición de sus comisiones. **c.** La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración. **d.** El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad. **e.** El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo. Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos. Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos. Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el Informe Anual de Gobierno Corporativo. El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.	Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.	Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.	Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.	Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.
CUMPLE	Cumplimiento parcial	Sí	Sí	Sí	Sí
COMENTARIOS	Respecto al ejercicio 2021, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación. Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo.				

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

RECOMENDACIÓN 41	RECOMENDACIÓN 42	RECOMENDACIÓN 43	RECOMENDACIÓN 44
Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.	Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones: **1. En relación con los sistemas de información y control interno:** **a.** Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción- revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables. **b.** Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes. **c.** Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado. **d.** Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica. **2. En relación con el auditor externo:** **a.** En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado. **b.** Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia. **c.** Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido. **d.** Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad. **e.** Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.	Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.	Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.
Sí	Sí	Sí	Sí

	RECOMENDACIÓN 45	RECOMENDACIÓN 46	RECOMENDACIÓN 47	RECOMENDACIÓN 48	RECOMENDACIÓN 49	RECOMENDACIÓN 50
DESCRIPCIÓN	Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos: **a.** Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance. **b.** Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado. **c.** El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable. **d.** Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse. **e.** Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.	Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones: **a.** Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad. **b.** Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión. **c.** Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.	Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.	Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.	Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos. Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.	Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes: **a.** Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos. **b.** Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad. **c.** Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad. **d.** Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión. **e.** Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

RECOMENDACIÓN 51	RECOMENDACIÓN 52	RECOMENDACIÓN 53	RECOMENDACIÓN 54	RECOMENDACIÓN 55
Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.	Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a recomendaciones anteriores, incluyendo: **a.** Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes. **b.** Que sus presidentes sean consejeros independientes. **c.** Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rinda cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado. **d.** Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones. **e.** Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.	Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de Gobierno Corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.	Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes: **a.** La supervisión del cumplimiento de las reglas de Gobierno Corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores. **b.** La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas. **c.** La evaluación y revisión periódica del sistema de Gobierno Corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés. **d.** La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas. **e.** La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.	Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos: **a.** Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales. **b.** Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión. **c.** Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial. **d.** Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés. **e.** Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.
Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

	RECOMENDACIÓN 56	RECOMENDACIÓN 57	RECOMENDACIÓN 58	RECOMENDACIÓN 59	RECOMENDACIÓN 60
DESCRIPCIÓN	Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.	Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social. Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.	Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares. Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones: **a.** Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado. **b.** Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos. **c.** Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.	Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable. Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.	Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.
CUMPLE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

	RECOMENDACIÓN 61	RECOMENDACIÓN 62	RECOMENDACIÓN 63
DESCRIPCIÓN	Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.	Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años. Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.	Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.
CUMPLE	Sí	No	Sí
COMENTARIOS		Respecto a la prohibición para los consejeros ejecutivos de transmitir la propiedad (o ejercitarlos en su caso) de las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, hasta transcurrido un plazo de al menos tres años, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de un año desde su entrega. Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad. En la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 se aprobó la modificación de la Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos, cuyo texto modificado sustituye en su integridad al aprobado por la Junta General Ordinaria de CaixaBank del día 22 de mayo de 2020, sin perjuicio de los efectos producidos y consolidados bajo su vigencia. La modificación de la Política de Remuneración aprobada el 22 de mayo de 2020 viene justificada entre otros por los siguientes motivos: el cambio de Presidente del Consejo, tras la fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, que ha pasado a tener funciones ejecutivas, la modificación del importe máximo anual de la remuneración de los consejeros en su condición de tales, la definición del número máximo de acciones que podrán percibir los consejeros ejecutivos en el supuesto de que se cumplan todos los objetivos correspondientes al tercer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021, la introducción de un nuevo apartado de "objeto y ámbito de aplicación de la Política", la modificación del apartado relativo a los "Incentivos a largo plazo basados en instrumentos", la introducción de un nuevo subapartado con el procedimiento y particularidades que deben seguirse de cara a la aprobación del contrato de un consejero ejecutivo, la adaptación a las mejores prácticas en materia de remuneración en entidades de crédito. Asimismo, es importante mencionar que está previsto que el Consejo de Administración someta a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas una propuesta de modificación de su Política de Remuneración que contemple la ampliación del periodo de limitación para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo a 3 años, en los términos que se establecen en esta Recomendación.	

DESCRIPCIÓN

CUMPLE

COMENTARIOS

RECOMENDACIÓN 64

Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia postcontractual.

Cumplimiento parcial

Los pagos por resolución o extinción de los contratos del Presidente y del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual de cada uno de ellos.

Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar.

En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito.

Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato.

La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo de tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.

Por ello, la entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.



Este Informe Anual de Gobierno Corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, el **17 de febrero de 2022**

>> TABLA DE CONCILIACIÓN DE CONTENIDO CON EL MODELO DE INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DE CNMV

A. Estructura de Propiedad

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
A.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – Capital Social" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – Autorización para aumentar capital"
A.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Accionistas significativos"
A.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
A.4	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
A.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
A.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
A.7	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Accionistas significativos – Pactos parasociales"
A.8	Sí	No aplicable
A.9	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autocartera"
A.10	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Autocartera"
A.11	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – Capital Social"
A.12	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
A.13	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
A.14	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Información de la acción – Mercados"

B. Junta general

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
B.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.2	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
B.4	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.5	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.6	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Propiedad – Derechos de los accionistas"
B.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"
B.8	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – La Junta General de Accionistas"

C. Estructura de Administración de la Sociedad

C.1 Consejo de Administración

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
C.1.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2020" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.4	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Diversidad del Consejo de Administración"
C.1.8	Si	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.9	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva"
C.1.10	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.11	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.12	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.13	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Las remuneración"
C.1.14	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – El Alta Dirección
C.1.15	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Reglamento del Consejo"
C.1.16	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Selección y Nombramiento" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Reelección y duración del cargo"
C.1.17	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Evaluación de las actividades del Consejo"
C.1.18	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Evaluación de las actividades del Consejo"

C.1.19	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.20	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"
C.1.21	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.22	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.23	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Otras limitaciones al cargo de consejeros"
C.1.24	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Delegación del voto"
C.1.25	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión Ejecutiva" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Nombramientos" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Riesgos" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Retribuciones" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control"
C.1.26	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración"
C.1.27	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Supervisión de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
C.1.28	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Supervisión de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera" Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"
C.1.29	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración"
C.1.30	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad– Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo" y "Relación con el mercado"
C.1.31	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.32	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.33	Sí	No aplicable

C.1.34	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de la independencia del auditor externo"
C.1.35	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Información"
C.1.36	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.37	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Selección, Nombramiento, Reelección, Evaluación y Cese de miembros del Consejo – Cese del cargo"
C.1.38	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración - Toma de decisión"
C.1.39	Sí	**Número de beneficiarios:** 39 **Tipo de beneficiario:** Presidente, Consejero Delegado y 4 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos // 28 mandos intermedios **Descripción del acuerdo:** Presidente y Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Presidente, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 33 directivos y mandos intermedios entre 0,1 y 2 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
C.2.1	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"
C.2.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"
C.2.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo"

D. Operaciones Vinculadas y Operaciones Intragrupo

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
D.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.2	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.3	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.4	Sí	No aplicable
D.5	Sí	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.6	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – La Administración – Las comisiones del Consejo – Comisión de Auditoría y Control – Actuaciones durante el ejercicio – Seguimiento de las operaciones vinculadas"
D.7	No	CaixaBank no está controlada por ninguna entidad en el sentido del Art. 42 del Código de Comercio

E. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
E.1	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos en la Nota 3 de las CAC.
E.2	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.1. Gobierno y Organización en la Nota 3 de las CAC; el apartado C.2. Comisiones del Consejo de Administración del presente documento; y el apartado Comportamiento ético y responsable – Transparencia fiscal en el IGC.
E.3	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Catálogo Corporativo de Riesgos en la Nota 3 de las CAC y los apartados Ética e integridad, Transparencia fiscal y Gestión del Riesgo en el IGC.
E.4	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Marco de Apetito al Riesgo en la Nota 3 de las CAC.
E.5	No	Ver apartado Gestión del Riesgo - Principales hitos 2020 en el IGC; los apartados 3.3, 3.4 y 3.5 (detalle de cada riesgo del Catálogo Corporativo Riesgos) en la Nota 3; y el apartado 23.3. Provisiones para cuestiones procesales y litigios por impuestos pendientes en la Nota 23 de las CAC.
E.6	No	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos - 3.2.4. Marco de Control Interno y apartados 3.3, 3.4 y 3.5 (detalle de cada riesgo del Catálogo Corporativo de Riesgos) en la Nota 3 de las CAC y los apartados Gobierno corporativo y Comportamiento ético y responsable en el IGC.

F. Sistema de Control Interno de la Información Financiera

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
F.1	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Entorno de control"
F.2	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Evaluación de riesgos de la información financiera"
F.3	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Procedimientos y actividades de control de la información financiera"
F.4	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Información y comunicación"
F.5	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno"
F.6	No	No aplicable
F.7	No	Apartado IGC "Nuestra Identidad – Gobierno Corporativo – Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) – Informe del auditor externo"

G. Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
G.	Sí	Apartado IGC "Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020 – Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo"

H. Otras Informaciones de Interés

Sección modelo CNMV	Incluido en informe estadístico	Comentarios
H.	No	Apartado IGC "Líneas estratégicas – Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad – Principales adhesiones y alianzas"

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo del ejercicio 2020
IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo del ejercicio 2020



DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia:	31/12/2021
CIF:	A08663619

Denominación Social:

CAIXABANK, S.A.

Domicilio social:

CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

A.1. Complete el siguiente cuadro sobre el capital social y los derechos de voto atribuidos, incluidos, en su caso, los correspondientes a las acciones con voto por lealtad, a la fecha de cierre del ejercicio:

Indique si los estatutos de la sociedad contienen la previsión de voto doble por lealtad:

[ ] Sí
[√] No

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
26/03/2021	8.060.647.033,00	8.060.647.033	8.060.647.033

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

[ ] Sí
[√] No

A.2. Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
FONDO DE REESTRUCTURACIÓN ORDENADA BANCARIA	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL GRUPO BLACKROCK, INC	3,00	0,21	3,21

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FONDO DE REESTRUCTURACIÓN ORDENADA BANCARIA	BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.	16,11	0,00	16,11

A.3. Detalle, cualquiera que sea el porcentaje, la participación al cierre del ejercicio de los miembros del consejo de administración que sean titulares de derechos de voto atribuidos a acciones de la sociedad o a través de instrumentos financieros, excluidos los consejeros que se hayan identificado en el apartado A.2, anterior:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00

% total de derechos de voto titularidad de miembros del consejo de administración	0,03

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	DOÑA MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

Detalle el porcentaje total de derechos de voto representados en el consejo:

% total de derechos de voto representados en el consejo de administración	0,03

A.7. Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

[ ] Sí
[√] No

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

[ ] Sí
[√] No

A.8. Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

[ ] Sí
[√] No

A.9. Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas(*)	% total sobre capital social
6.797.987	428.039	0,09

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
BANCO BPI, S.A.	376.021
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	14.598
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	9.194
MICROBANK	10.913
CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A.	17.313
Total	428.039

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	50,54

A.14. Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea.

[√] Sí
[ ] No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

	Datos de asistencia				
Fecha junta general	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
De los que Capital flotante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
De los que Capital flotante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
De los que Capital flotante	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
De los que Capital flotante	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70
14/05/2021	46,18	26,94	1,24	1,07	75,43
De los que Capital flotante	0,01	23,96	1,24	1,07	26,28

B.5. Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas:

[ ] Sí
[√] No

B.6. Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

[√] Sí
[ ] No

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	1.000
Número de acciones necesarias para votar a distancia	1

C. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD

C.1. Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	22
Número mínimo de consejeros	12
Número de consejeros fijado por la junta	15

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DON JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSEJERO	30/06/2016	14/05/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN		Independiente	CONSEJERO	30/06/2016	14/05/2021	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independiente	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independiente	CONSEJERO	21/09/2017	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independiente	CONSEJERO	25/02/2016	22/05/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independiente	CONSEJERO	24/04/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Ejecutivo	CONSEJERO DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE		Ejecutivo	PRESIDENTE	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOHN S. REED		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	03/11/2011	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA		Independiente	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA EVA CASTILLO SANZ		Independiente	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH		Otro Externo	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ		Dominical	CONSEJERO	03/12/2020	03/12/2020	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros	15

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, se hayan producido en el consejo de administración durante el periodo sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento del cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
DON JORDI GUAL SOLÉ	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comisión Ejecutiva y la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.	SI
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Dominical	05/04/2019	26/03/2021	Comisión de Nombramientos.	SI
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comisión de Retribuciones.	SI
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Dominical	06/04/2017	26/03/2021		SI
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Dominical	06/04/2017	26/03/2021	Comisión de Riesgos.	SI

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Consejero Delegado	Gonzalo Gortázar, nacido en Madrid en 1965, es Consejero Delegado de CaixaBank desde junio de 2014. Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Business Administration with distinction por INSEAD. Actualmente es también Consejero de Banco BPI. Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 y Junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta mediados del año 2009, momento en el que se incorporó a Criteria. Con anterioridad desempeñó diversas

CONSEJEROS EJECUTIVOS		
Nombre o denominación social del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
		responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Presidente de VidaCaixa, Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	PRESIDENTE	José Ignacio Goirigolzarri, nacido en Bilbao en 1954. Es Presidente ejecutivo de CaixaBank desde el año 2021. Es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomado en Finanzas y Planificación Estratégica por la Universidad de Leeds (Reino Unido). Actualmente es también Vicepresidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA). Asimismo, es Patrono de CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Patrono de honor de la Fundación Consejo España-USA, Presidente de Deusto Business School, Presidente del Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin y Presidente de la Fundación Garum. Asimismo, es Presidente de la Fundación CaixaBank Dualiza. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank y desde el 9 de mayo de 2012, fue Presidente ejecutivo del Consejo de Administración de Bankia, Presidente de su comisión de Tecnología e Innovación y Presidente del Consejo de Administración de BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Inició su carrera profesional en el Banco de Bilbao en 1977, donde fue Director General del BBV y miembro del Comité de Dirección de la entidad, con responsabilidades en Banca Comercial en España y en las operaciones en América Latina. Fue responsable de Banca Minorista de BBVA y Consejero Delegado de la entidad hasta el año 2009. En este periodo también fue Consejero de BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) y de CIFH (Hong Kong). Además, fue Vicepresidente de Telefónica y Repsol y Presidente español de la Fundación España-USA.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	13,33

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nacido en Barcelona en 1952; es Vicepresidente de CaixaBank desde abril 2018. Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE. En el año 1976 ingresó

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
		en "la Caixa", siendo nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa desde 1997 hasta noviembre de 2018. En la actualidad ostenta los cargos de Vicepresidente de CaixaBank, VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas. Es, además, miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal. Con anterioridad, fue Presidente de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vicepresidente de BME (Bolsas y Mercados Españoles), Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad SL y Consejero Suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	José Serna Masiá nacido en Albacete en 1942, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde julio de 2016. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid en 1964, inició su actividad profesional en la asesoría jurídica de Butano, S.A. (1969/70). En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado, prestando sus servicios en la Abogacía del Estado de Salamanca y en los Ministerios de Educación y Ciencia y Hacienda. Posteriormente se incorporó a los servicios contenciosos del Estado en la Audiencia Territorial de Madrid (actualmente Tribunal Superior de Justicia) hasta que pasó a la situación de excedencia en 1983. De 1983 a 1987 fue Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid. En 1987 obtuvo plaza como Agente de Cambio y Bolsa en la Bolsa de Barcelona, siendo elegido Secretario de su Junta Sindical. Participó en la reforma bursátil de 1988 como Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona y también como vocal de la Comisión Consultiva de la recién creada Comisión Nacional del Mercado de Valores. En 1989 fue elegido Presidente de la Bolsa de Barcelona, cargo que desempeñó durante dos mandatos consecutivos hasta 1993. De 1991 a 1992 fue Presidente de la Sociedad de Bolsas de España, que agrupa a las cuatro Bolsas Españolas, y Vicepresidente del Mercado Español de Futuros Financieros radicado en Barcelona. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A. En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa al Colegio Oficial de Corredores de Comercio de Barcelona. Formó parte del Consejo de Administración de ENDESA durante los años 2000 a 2007. Fue asimismo vocal de su Comisión de Control y Auditoría, presidiéndola de 2006 a 2007. Fue también consejero de las sociedades ENDESA Diversificación y ENDESA Europa. Ha sido Notario de Barcelona de 2000 a 2013.

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES		
Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	FONDO DE REESTRUCTURACIÓN ORDENADA BANCARIA	Teresa Santero nacida en Camporrells (Huesca) en 1959. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Zaragoza y Doctora en Economía por la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.). Desde 2012 es profesora en la Universidad Instituto de Empresa (UIE) en Madrid. Con anterioridad, ocupó puestos de responsabilidad tanto en la Administración Central (Secretaria General de Industria en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de 2008 a 2011) como en la Administración Autonómica, en el Gobierno de la Comunidad Autónoma de Aragón (Directora General de Política Económica del Departamento de Economía y Hacienda de 2003 a 2007 y Secretaria General del Departamento de Servicios Sociales de 2007 a 2008). Previamente, trabajó durante diez años como economista en el departamento de Economía de la OCDE en París. Ha sido profesora visitante en la Facultad de Economía de la Universidad Complutense de Madrid y profesora asociada y ayudante de investigación en la Universidad de Illinois en Chicago (E.E.U.U.). Ha pertenecido a diversos Consejos de Administración, vocal independiente del Consejo General de Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Consejera de la Sociedad Estatal de Participaciones industriales, SEPI (2008-2011) y de Navantia (2010-2011), vocal de la Comisión Ejecutiva y del Consejo del Consorcio de la Zona Franca de Barcelona (2008-2011), y Consejera del Instituto Tecnológico de Aragón (2004-2007). Ha sido también miembro del Patronato de varias Fundaciones, Fundación Zaragoza Logistics Center, ZLC (2005-2007), Fundación para el Desarrollo de las Tecnologías del Hidrógeno (2005-2007), y Fundación Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial (2008-2011).

Número total de consejeros dominicales	3
% sobre el total del consejo	20,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
DON JOHN S. REED	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011 y Consejero Coordinador desde el año 2020. Se crió en Argentina y en Brasil. Regresó a Estados Unidos para cursar sus estudios universitarios, donde en el año 1961 se licenció en Filosofía y Letras y Ciencias en el Washington and Jefferson College y el Massachusetts Institute

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	of Technology gracias a un programa de doble titulación. Fue teniente del Cuerpo de Ingenieros del Ejército de Estados Unidos de 1962 a 1964 y posteriormente volvió a matricularse en el MIT para realizar un máster en Ciencias. John Reed trabajó 35 años en Citibank/Citicorp y Citigroup, los últimos dieciséis como Presidente. Se jubiló en abril del año 2000. De septiembre de 2003 a abril de 2005 volvió a trabajar como Presidente de la Bolsa de Nueva York y ocupó el cargo de Presidente de la Corporación del MIT entre los años 2010 y 2014. Fue nombrado Presidente del Consejo de American Cash Exchange en febrero de 2016. Es Presidente del Boston Athenaeum y fideicomisario del NBER. Es miembro de la Junta de la Academia Americana de Artes y Ciencias y de la Sociedad Filosófica Americana.
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Joaquín Ayuso, nacido en Madrid en 1955. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid. Actualmente es Presidente de Adriano Care Socimi, S.A., es miembro del Consejo Asesor del Instituto Benjamín Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares y del Consejo Asesor de Kearney. Asimismo, es Presidente de la junta directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo. Con anterioridad, formó parte del Consejo de Administración de Bankia, donde ocupó los cargos de Consejero independiente Coordinador, vocal del Comité de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Retribuciones, Presidente y vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, así como Presidente y vocal de la Comisión Consultiva de Riesgos de Bankia. Ha desarrollado su carrera profesional en la sociedad Ferrovial, S.A. donde fue Consejero Delegado y Vicepresidente de su Consejo de Administración. Ha sido Consejero de National Express Group, PLC. y de Hispania Activos Inmobiliarios y Presidente de Autopista del Sol Concesionaria Española. Posee la Medalla de Honor del Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos, desde el año 2006.
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Francisco Javier Campo nacido en Madrid en 1955. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A., Presidente de su Comisión de Auditoría y Cumplimiento y vocal de su Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Responsabilidad Social Corporativa. Es Vicepresidente de la Asociación Española del Gran Consumo (AECOC), miembro del Consejo Asesor (senior advisor) de AT Kearney, del Grupo de Alimentación Palacios y de IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). Es Consejero de la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y Patrono de la Fundación CaixaBank Dualiza, de la Fundación F. Campo y de la Fundación Iter. Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, fue Presidente del Comité de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión Consultiva de Riesgos y vocal de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable, de la Comisión de Tecnología e Innovación y de la Comisión Delegada de Riesgos. Inició su carrera profesional en Arthur Andersen, ha sido Presidente mundial del Grupo Dia y miembro del Comité Ejecutivo Mundial del Grupo Carrefour, y Presidente de los grupos Zena y Cortefiel. Está en posesión de la Orden Nacional del Mérito de la República Francesa desde 2007.
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Eva Castillo nacida en Madrid en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Es Licenciada en Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (E-3) de Madrid. Actualmente es Consejera independiente de Zardoya Otis, S.A., Presidenta de la Comisión de Auditoría y vocal de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, es Consejera independiente de International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vocal de la

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	Comisión de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión de Retribuciones. Es también miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI y del Patronato de la Fundación Entreculturas y, recientemente, miembro del Consejo para la Economía de la Santa Sede y miembro de la A.I.E Advantere School of Management. Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia, S.A., habiendo sido Consejera Independiente Coordinadora, Presidenta de la Comisión de Nombramientos y Gestión Responsable y de la Comisión de Retribuciones, así como vocal de la Comisión de Tecnología e Innovación, de la Comisión Delegada de Riesgos y de la Comisión Consultiva de Riesgos. Ha sido Consejera de Telefónica, S.A. y Presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, AG, así como miembro del Patronato de la Fundación Telefónica. Previamente fue Consejera independiente de Visa Europe Limited y Consejera de Old Mutual, PLC. Ha sido Presidenta y CEO de Telefónica Europe y ocupó diversos cargos en Merrill Lynch, donde llegó a ser Presidenta de su filial española Merrill Lynch Capital Markets España, Presidenta y CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA y miembro del Comité Ejecutivo de EMEA de Merrill Lynch International.
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Verónica Fisas, nacida en Barcelona en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2016. Licenciada en Derecho y con un Máster en Administración de Empresas, se incorpora a temprana edad a Natura Bissé, adquiriendo un vasto conocimiento del negocio y de todos sus departamentos. Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrono de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé. En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca. En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en presidenta de Stanpa y, a su vez, también en presidenta de la Fundación Stanpa. Recibe el Premio a la Conciliación Empresa-Familia en la II Edición Premios Nacionales a la Mujer Directiva en 2009 y el Premio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) por su carrera profesional, en 2014. En noviembre de 2017 la Revista Emprendedores galardona a Verónica Fisas como "ejecutiva del Año".
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nacida en San Sebastián en 1962. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, MBA por el IESE Business School de la Universidad de Navarra y doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid. En la actualidad es Consejera, de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., de Mediaset e Ysios Capital. Ha sido en el pasado Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua, Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) así como también ha sido miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros, Presidenta de la empresa Hispano- Americana Satlantis Microsats y Presidenta de Genetrix S.L. Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante toda la IX Legislatura desde abril 2008 a diciembre 2011. Es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de las

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	Fundaciones España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África.
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	María Amparo Moraleda nacida en Madrid en 1964, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2014. Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por el IESE. Consejera Independiente en diversas sociedades: Airbus Group, S.E. (desde 2015), Vodafone Group (desde 2017) y A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (desde 2021). Es asimismo, miembro del Consejo Rector del Consejo Superior de Investigaciones Científicas – CSIC (desde 2011), miembro del Consejo Asesor de SAP Ibérica (desde 2013) y del de Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 y 2017 fue miembro del Consejo de Administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012), y entre 2013 y 2021 fue miembro del Consejo de Administración de Solvay, S.A. Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011. Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España. Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson Cancer Center de Madrid, la Fundación Vodafone y la Fundación Airbus. En diciembre de 2015 fue nombrada académica de número de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. Ingresó en el 2005 en el Hall of Fame de la organización Women in Technology International (WITI), reconocimiento que distingue a las personalidades de la empresa y de la tecnología que más han contribuido en todo el mundo a la incorporación y aportación de la mujer al desarrollo tecnológico y ha recibido diversos premios, a saber: Premio al Liderazgo desde los Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) y el Premio Excelencia (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu nacido en Vitoria en 1956, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde septiembre de 2017. Es licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto, campus San Sebastián y Master en Administración de Empresas por el Instituto Empresa en Madrid. Ha sido Consejero Delegado de Almirall desde Julio del 2011 hasta el 30 de septiembre del 2017. Durante este periodo la compañía ha llevado a cabo una importante transformación estratégica con la ambición de ser una compañía global líder en tratamiento de la piel. Previamente, desde Mayo 2004 cuando se incorporó a Almirall, ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y "Chief Financial Officer". En ambas funciones Eduardo promovió el proceso de expansión internacional de la compañía a través de diversas operaciones de alianzas con terceras compañías así como de licencias de productos externos además de cinco adquisiciones de empresas y portafolios de productos. Coordinó también el proceso de salida a Bolsa en el 2007. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Almirall desde Enero del 2005 y miembro de la Comisión de

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	Dermatología desde su creación en el 2015. Antes de su llegada a Almirall trabajó durante 22 años, de los cuales 17 fuera de España, en Eli Lilly & Co empresa farmacéutica americana, en puestos de finanzas, marketing, ventas y dirección general. Tuvo la oportunidad de vivir en seis países diferentes y algunos de los puestos relevantes incluyen Director General en Bélgica, Director General en México y en su último puesto en esta compañía, Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa. Ha sido miembro del Consejo de la Cámara Americana de Comercio en México y del Consejo de la Asociación de industrias farmacéuticas en diversos países en Europa y Latinoamérica. Es miembro del Comité Estratégico de Laboratorio francés Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain nacida en San Sebastián en 1957, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2016. Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Master en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas. Consejera independiente de NH Hotel Group desde 2015, hasta octubre de 2017. Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen y en 1993 es nombrada socia de la división de auditoría. En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts, grupo con gran presencia internacional y especializado en el sector vacacional. Teniendo bajo su responsabilidad las áreas de finanzas, administración y control de gestión, sistemas de información y recursos humanos. Fue Directora General de Renta Corporación, grupo inmobiliario especializado en adquisición, rehabilitación y venta de inmuebles. Es Consejera de Vocento, S.A. desde el año 2019 hasta la actualidad, es accionista y Administradora de la sociedad 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada a la inversión en empresas y consultoría de dirección. Asimismo, es Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.

Número total de consejeros independientes	9
% sobre el total del consejo	60,00

Indique si algún consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.	Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida

Nombre o denominación social del consejero	Descripción de la relación	Declaración motivada
		por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2021, asciende a quince mil euros, no considerándose significativa.

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS			
Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:			
Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, fue calificado como consejero otro externo, no dominical ni independiente, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 19.5 del Reglamento del consejo. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo en el Banco BPI, S.A.	BANCO BPI, S.A.	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, nacido en Lisboa en 1952. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2021. Cursó estudios de Económicas y Empresariales en el Instituto Superior de Economía y Gestión de la Universidad de Lisboa. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo de Banco BPI, S.A., filial del Grupo CaixaBank habiendo ocupado con anterioridad en el Banco BPI y en su grupo, diversos cargos de responsabilidad, siendo Consejero Delegado de la entidad de 2004 a 2017. Asimismo, ha sido Presidente no ejecutivo de BFA (Angola) (2005-2017); miembro del Consejo de Administración de APB (Asociación portuguesa de bancos) (2004-2019); Presidente del Consejo General y de Supervisión de la Universidad de Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Consejero no ejecutivo de SEMAPA, (2006-2008); Consejero no ejecutivo de Portugal Telecom (1998-2005); Consejero no ejecutivo de Allianz Portugal (1999-2004); Consejero no ejecutivo de PT Multimedia (2002-2004); miembro del

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS			
Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:			
Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
			consejo Consultivo de CIP, confederación industrial portuguesa (2002-2004); Consejero no ejecutivo de IMPRESA, y de SIC, conglomerado de medios de comunicación portugueses 2000-2003; Vicepresidente del Consejo de Administración de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresidente de Banco de Fomento & Exterior, S.A. y del Banco Borges & Irmão (1996-1998); miembro del Consejo Consultivo para la Reforma del Tesoro (1990/1992); miembro del Consejo Nacional de la Comisión del Mercado de Valores de Portugal (1992-1995); Consejero ejecutivo del Banco Fonsecas & Burnay (1991-1996); Vicepresidente del Banco Portugués de Investimento (1989-2007); Consejero ejecutivo del Banco portugués de Investimento (1985-1989); Director adjunto de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Jefe de gabinete del Ministro de Economía del Gobierno portugués (1981-1983); miembro del Secretariado para la Cooperación Económica del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno de Portugal (1979-1980) y miembro de la delegación portuguesa ante la OCDE (1975-1979). Responsable de la sección de mercados financieros del periódico Expresso (1973-74).

Número total de otros consejeros externos	1
% sobre el total del consejo	6,67

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el periodo en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
Sin datos			

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales consejeras:

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	1	2	2	2	33,33	28,57	25,00	25,00
Independientes	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	6	6	5	40,00	42,86	37,50	27,78

C.1.11 Detalle los cargos de consejero, administrador o director, o representante de los mismos, que desempeñen los consejeros o representantes de consejeros miembros del consejo de administración de la sociedad en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas:

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Fundación Entreculturas	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Consejo para la Economía de la Santa Sede	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Fundación Comillas- ICAI	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	A.I.E. Advantere School of Management	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	Zardoya Otis, S.A.	CONSEJERO
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	International Airlines Group (IAG)	CONSEJERO
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Instituto Universitario de Investigación en Estudios Norteamericanos Benjamin Franklin	CONSEJERO
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	PRESIDENTE

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Adriano Care Socimi	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA)	VICEPRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación de Estudios de Economía Aplicada(FEDEA)	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Pro Real Academia Española	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Deusto Business School	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Consejo Asesor del Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Garum Fundatio Fundazioa	PRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Consejo España-EEUU	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación CaixaBank Dualiza	PRESIDENTE
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSEJERO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vehicle Testing Equipments, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARIO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	2005 KP Inversiones, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARIO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación COTEC para la Innovación	PRESIDENTE
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Círculo de Economia	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación España Constitucional	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación SEPI	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundación Pelayo	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	UNICEF, Comité español	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV II	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV I	CONSEJERO
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Laboratorio Farmacéutico Pierre Fabre, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética (STANPA)	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Inc. Dallas (USA)	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int. LTD (UK)	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int. S.A. de CV (México)	PRESIDENTE
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	CONSEJERO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International S.A.	CONSEJERO DELEGADO
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	NB Selective Distribution S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDARIO
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Allianz Portugal	CONSEJERO
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	SegurCaixa Adeslas	VICEPRESIDENTE
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	ESADE Fundación	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Meliá Hotels International, S.A.	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Asociación Española del Gran Consumo (AECOC)	VICEPRESIDENTE
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Asociación para el Progreso de la Dirección	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación F. Campo	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación Iter	CONSEJERO
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundación CaixaBank Dualiza	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Consejo Superior de Investigaciones Científicas-CSIC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	MD Anderson Cancer Center de Madrid	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Academia de Ciencias Sociales y el Medio Ambiente de Andalucía	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundación Vodafone	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundación Airbus	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	IESE	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	American Cash Exchange Inc.	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	Boston Athenaeum	PRESIDENTE
DON JOHN S. REED	National Bureau of Economic Research	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	Academia Americana de Artes y Ciencias	CONSEJERO
DON JOHN S. REED	Sociedad Filosófica Americana	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS CIV III, S.L.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS ASSET MANAGEMENT	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	JAIZKIBEL 2007, S.L.	ADMINISTRADOR UNICO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Asociación Madrid Futuro	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Asociación Valenciana de Empresarios	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Cámara de Comercio de España	CONSEJERO

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Círculo de Empresarios	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Círculo de Empresarios Vascos	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Consejo Asesor Fundación Instituto Hermes	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Foment del Treball Nacional	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Aspen Institute	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación COTEC	VICEPRESIDENTE
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación LAB Mediterráneo	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Mobile Wold Capital Barcelona	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundación Real Instituto Elcano	CONSEJERO
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Institute of International Finance	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Círculo de Empresarios	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Eurofi	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Foro Puente Aéreo	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Fundación Privada España-China	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institut International D´Etudes Bancaires	CONSEJERO
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institute of International Finance	CONSEJERO

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras entidades se refiere al cierre del ejercicio.

Para la información relativa a si los cargos son retribuidos o no, véase el apartado C.1.11 del documento en formato libre.
Los cargos mencionados en algunos casos no se ajustan a su nomenclatura real por las limitaciones del formulario electrónico. Para los títulos exactos véase el documento en formato libre.

Indique, en su caso, las demás actividades retribuidas de los consejeros o representantes de los consejeros, cualquiera que sea su naturaleza, distinta de las señaladas en el cuadro anterior.

Identificación del consejero o representante	Demás actividades retribuidas
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Miembro del Consejo Asesor para España de A.T. Kearney S.A.
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank.
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Miembro del Comité de inversiones de Sabadell -Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Profesora del Instituto de Empresa Madrid.
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Miembro del Consejo Asesor de Grupo Palacios, de Grupo IPA Capital SL (Pastas Gallo) y de Consultora Kearney.
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Miembro del Consejo Asesor de SAP Ibérica, de Spencer Stuart y de ISS España.

Todas las actividades de este apartado son retribuidas.

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

[√] Sí
[ ] No

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	8.483
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados(miles de euros)	2.797
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados(miles de euros)	2.690
Importe de los fondos acumulados por los consejeros antiguos por sistemas de ahorro a largo plazo (miles de euros)	

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON LUIS JAVIER BLAS AGÜEROS	DIRECTOR DE MEDIOS
DON IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
DON JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RIESGOS

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR FINANCIERO
DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DOÑA MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES
DON FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR DE SEGUROS
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO
DOÑA MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA DE AUDITORÍA INTERNA
DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO
DON MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR DE CONTABILIDAD, CONTROL DE GESTIÓN Y CAPITAL.
DON MANUEL GALARZA PONT	DIRECTOR DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL
DON EUGENIO SOLLA TOMÉ	DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD

Número de mujeres en la alta dirección	2
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	15,38

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	14.097

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

[√] Sí
[ ] No

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración:

[ ] Sí
[√] No

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

[ ] Sí
[√] No

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo, señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	14

Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	0

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	15
Número de reuniones de COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	5
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD	7
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	10
Número de reuniones de COMISIÓN DE RIESGOS	14
Número de reuniones de COMISIÓN EJECUTIVA	20

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	14
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	98,08
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	10
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	98,08

C.1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

[ ] Sí
[√] No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

C.1.29 ¿El secretario del consejo tiene la condición de consejero?

[ ] Sí
[√] No

Si el secretario no tiene la condición de consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del secretario	Representante
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

[ ] Sí
[√] No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

[ ] Sí
[√] No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que el importe anterior supone sobre los honorarios facturados por trabajos de auditoría a la sociedad y/o su grupo:

[√] Sí
[ ] No

	Sociedad	Sociedades del grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	967	808	1.775
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	37,00	29,00	33,00

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades.

[ ] Sí
[√] No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	4	4

	Individuales	Consolidadas
N° de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / N° de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	18,00	18,00

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

[√] Sí
[ ] No

Detalle del procedimiento
Existe un procedimiento para que los Consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. En general la documentación para la aprobación del Consejo, especialmente aquella que por su extensión no pueda ser asimilada durante la sesión se remite a los miembros del Consejo con antelación a las sesiones. Asimismo, amparándose en lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, el consejero podrá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y del Grupo, y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. Las peticiones se dirigirán a los consejeros ejecutivos quienes dirigirán las cuestiones a los interlocutores adecuados y deberán advertir al consejero, en su caso, del deber de confidencialidad.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Numero de beneficiarios	39
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
Presidente, Consejero Delegado y 4 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos // 28 mandos intermedios.	Presidente y Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración. Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal. Actualmente hay 4 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Presidente, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 33 directivos y mandos intermedios entre 0,1

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	y 2 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del grupo.

Indique si, más allá de en los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de administración	Junta general
Órgano que autoriza las cláusulas	√	

	Si	No
¿Se informa a la junta general sobre las cláusulas?		√

C.2. Comisiones del consejo de administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del consejo de administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia	DON JOSÉ SERNA MASIÁ / DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN / DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL / DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU / DON

	FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA / DOÑA MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	PRESIDENTE	Ejecutivo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	40,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD		
Nombre	Cargo	Categoría
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente
DON JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independiente
DON FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOCAL	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	0,00
% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	25,00

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independiente
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	25,00

% de consejeros independientes	75,00
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RIESGOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DON JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOCAL	Independiente
DON FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOCAL	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	16,67
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	16,67

COMISIÓN EJECUTIVA		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DON JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	PRESIDENTE	Ejecutivo
DOÑA EVA CASTILLO SANZ	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	28,57
% de consejeros dominicales	14,29
% de consejeros independientes	57,14
% de consejeros otros externos	0,00

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2021		Ejercicio 2020		Ejercicio 2019		Ejercicio 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	3	50,00	2	50,00	1	33,33	1	25,00
COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	3	60,00	2	50,00	2	40,00	0	0,00
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	2	50,00	2	66,67	2	66,67	1	33,33
COMISIÓN DE RIESGOS	2	33,33	3	60,00	2	66,67	2	40,00
COMISIÓN EJECUTIVA	4	57,14	3	50,00	2	33,33	2	25,00

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPO

D.2. Detalle de manera individualizada aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o sus entidades dependientes y los accionistas titulares de un 10 % o más de los derechos de voto o representados en el consejo de administración de la sociedad, indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	% Participación	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Importe (miles de euros)	Órgano que la ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
Sin datos							

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación y otra información necesaria para su evaluación
Sin datos			

D.3. Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con los administradores o directivos de la sociedad, incluyendo aquellas operaciones realizadas con entidades que el administrador o directivo controle o controle conjuntamente, e indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Vínculo	Importe (miles de euros)	Órgano que la ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
Sin datos							

	Nombre o denominación social de los administradores o directivos o de sus entidades controladas o bajo control conjunto	Naturaleza de la operación y otra información necesaria para su evaluación
Sin datos		

D.4. Informe de manera individualizada de las operaciones intragrupo significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad con su sociedad dominante o con otras entidades pertenecientes al grupo de la dominante, incluyendo las propias entidades dependientes de la sociedad cotizada, excepto que ninguna otra parte vinculada de la sociedad cotizada tenga intereses en dichas entidades dependientes o éstas se encuentren íntegramente participadas, directa o indirectamente, por la cotizada.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

Denominación social de la entidad de su grupo	Breve descripción de la operación y otra información necesaria para su evaluación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

D.5. Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con otras partes vinculadas que lo sean de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad adoptadas por la UE, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación y otra información necesaria para su evaluación	Importe (miles de euros)
Sin datos		

G. GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

   Cumple [X] Explique [ ]

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

   a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.

   b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [X]

   Se considera que esta Recomendación no es aplicable, dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no cotizada.

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

   a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

   b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

   Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

   Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

   Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

Desde el 3 mayo de 2021, la Ley recoge como obligación general la limitación del 20% para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital, así como en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

Por lo tanto, CaixaBank por su naturaleza de entidad de crédito está autorizada expresamente por la Ley para no aplicar el límite del 20% a las emisiones de obligaciones convertibles que realice, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

En este sentido y en línea con lo que se recoge actualmente en la normativa, ya en 2020, la Junta General de Accionistas de la Sociedad del 22 de mayo de 2020 aprobó autorizar al Consejo de Administración para que pueda aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, en el plazo de cinco años contado desde esa fecha, en la cantidad nominal máxima de 2.990.719.015 euros (equivalente al 50% del capital social en el momento de la autorización), mediante la emisión de nuevas acciones -con o sin prima y con o sin voto-, consistiendo el contravalor de las nuevas acciones a emitir en aportaciones dinerarias, pudiendo fijar los términos y condiciones del aumento de capital. Esta autorización sustituyó y dejó sin efecto, en la parte no utilizada, la anterior delegación aprobada en la Junta General de 23 de abril de 2015.

La autorización de la Junta General de Accionistas de 22 de mayo de 2020, actualmente vigente, prevé la delegación en el Consejo de la facultad de excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, si bien en ese caso, el importe de los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a la cifra máxima de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización). Como excepción, el acuerdo de 22 de mayo de 2020 prevé que este límite no resultará de aplicación a los aumentos de capital social que el Consejo pueda aprobar, con supresión del derecho de suscripción preferente, para atender la conversión de valores convertibles que acuerde emitir el Consejo de Administración al amparo de la autorización de la Junta General de Accionistas, siendo de aplicación a dichos aumentos de capital el límite general de 2.990.719.015 euros.

En este sentido, la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 aprobó autorizar al Consejo de Administración para la emisión de valores convertibles que permitan o tengan como finalidad atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional hasta un importe global máximo de 3.500.000.000 euros y por un período de tres años, con la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente en caso en que el interés social así lo justifique. El detalle de instrumentos emitidos al amparo de este acuerdo se presenta en la Nota 22.3 de las Cuentas Anuales. De conformidad con lo indicado anteriormente, los aumentos de capital que acuerde el Consejo de Administración para atender la conversión de estos valores no quedarán sujetos al límite de 1.196.287.606 euros (equivalente al 20% del capital social en el momento de la autorización).

Se reitera que desde el 3 de mayo de 2021 la Ley de Sociedades de Capital prevé expresamente que el límite del 20% no se aplicará a las emisiones de obligaciones convertibles que realicen las entidades de crédito, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito
y las empresas de inversión para que las obligaciones convertibles emitidas puedan ser consideradas instrumentos de capital de nivel 1 adicional de la entidad de crédito emisora, como es el caso de los valores cuya emisión autorizó la Junta General de Accionistas el pasado 14 de mayo, siendo en este caso de aplicación el límite general del 50% para los aumentos de capital.

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

   a) Informe sobre la independencia del auditor.

   b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

   c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

   Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

   Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

   Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

    a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

    b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el consejo de administración.

    c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

    d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

    Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

En relación con el apartado c), el Consejo está conforme en que existan presunciones diferentes sobre el sentido del voto para las propuestas de acuerdo formuladas por accionistas respecto de las formuladas por el Consejo (tal y como está establecido en el Reglamento de la Junta General de Accionistas de la Sociedad) optando por la presunción de voto a favor de los acuerdos propuestos por el Consejo de Administración (porque los accionistas que se ausenten antes de la votación han tenido la oportunidad de dejar constancia de su ausencia para que no se compute su voto y también de votar anticipadamente en otro sentido a través de los mecanismos establecidos al efecto) y por la presunción de voto en contra de los acuerdos propuestos por accionistas (por cuanto existe la probabilidad de que las nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo de Administración y no se puede atribuir al mismo accionista sentidos opuestos para sus votos y, adicionalmente, los accionistas que se hubieran ausentado no han tenido la oportunidad de valorar y votar anticipadamente la propuesta).
Esta práctica aunque no recoja el tenor de parte de la Recomendación 10, sí alcanza de mejor forma el objetivo final del Principio 7 del Código de Buen Gobierno que hace referencia expresa a los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, que señalan que los procedimientos empleados en las Juntas de accionistas deberán garantizar la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos, sobre todo en situaciones de lucha de voto, de nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdos, porque es una medida de transparencia y garantía de coherencia en el ejercicio del derecho de voto.

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

    Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

    Cumple [X] Explique [ ]

14. Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:

    a) Sea concreta y verificable.

    b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y

    c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

    Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

    La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

    Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40% de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

    Este criterio podrá atenuarse:

    a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

    b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración y no tengan vínculos entre sí.

    Cumple [X] Explique [ ]

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

    Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

    Cumple [X] Explique [ ]

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

    a) Perfil profesional y biográfico.

    b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

    c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

    d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

    e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos, se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple [X] Explique [ ]

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

    Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

    Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

    Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

    Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

    Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

    Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

En el caso de ausencias inevitables, la legislación con el objetivo de evitar que se modifique de facto el equilibrio del consejo de administración, permite que se puede delegar en otro consejero (los no ejecutivos solo en otros no ejecutivos) – es lo que establece el Principio 14 del Código de Buen Gobierno y así también contemplan los Estatutos Sociales (en su artículo 37) así como el Reglamento del Consejo (en su artículo 17) que determinan que los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones. Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo, si bien los consejeros independientes únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Es importante mencionar que la Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank establece en relación con el deber de asistencia a las reuniones del Consejo de Administración que, en caso de que, por causa justificada, no puedan hacerlo personalmente, los consejeros procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo de Administración, y que, en cualquier caso, se procurará que la asistencia de cada consejero a las reuniones del Consejo no sea inferior al 80%. Por lo tanto, las delegaciones son una práctica residual en CaixaBank.

El Consejo de Administración valora como buena práctica de Gobierno corporativo que en los casos de imposibilidad de asistir, las representaciones cuando se den, en general no se produzcan, con instrucciones específicas. Ello no modifica de facto el equilibrio del Consejo dado que las delegaciones de los consejeros no ejecutivos solo pueden realizarse en no ejecutivos y en el caso de los independientes únicamente a favor de otro independiente, y hay que recordar que al margen de cualquiera que sea su tipología el consejero debe siempre defender el interés social.

Por otro lado, como ejercicio de libertad de cada consejero, que también puede delegar con las oportunas instrucciones tal y como sugiere el Reglamento del Consejo, la decisión de delegar sin instrucciones representa el ejercicio de autonomía de cada consejero de sopesar aquello que da más valor a su representación y finalmente decidirse por el hecho de que su representante se atenga al resultado del debate en sede del Consejo. Ello además está en línea con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Por lo tanto, la libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero se considera una buena práctica y en concreto la ausencia de las mismas por facilitar la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

    Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple [X] Explique [ ]

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ]

Respecto al ejercicio 2021, el Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna tras descartar la conveniencia de contar con la asistencia de un asesor externo al considerar que dado el proceso de renovación parcial del Consejo una vez se hizo efectiva la fusión de CaixaBank con Bankia, y debido al poco tiempo que llevaba el Consejo actual constituido tras la fusión resultaba más aconsejable y razonable posponer la colaboración externa al próximo ejercicio de autoevaluación.

Consiguientemente, el ejercicio de autoevaluación ha seguido el mismo procedimiento que el año anterior contando con la asistencia de Secretaría General y del Consejo para su desarrollo.

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo —incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción— revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.

c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

e) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones –o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas– se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los consejeros.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.

e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales

b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.

c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.

d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple [X] Explique [ ]

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ]

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a) Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b) Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c) Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [ ] Explique [X] No aplicable [ ]

Respecto a la prohibición para los consejeros ejecutivos de transmitir la propiedad (o ejercitarlos en su caso) de las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, hasta transcurrido un plazo de al menos tres años, en el caso de CaixaBank no se aplica de esta forma. No existe una previsión en estos términos, pero sí está establecida expresamente la prohibición para los consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo, sin importar la cantidad, durante el periodo de un año desde su entrega.

Se considera que la finalidad establecida en el Principio 25 de que la remuneración de los consejeros favorezca la consecución de los objetivos empresariales y del interés social se logra igualmente por la existencia de cláusulas malus y clawback así como por la propia estructura de la remuneración de los consejeros ejecutivos, cuya retribución en acciones (que corresponde a la mitad de la remuneración variable así como lo referente a los planes de incentivos a largo plazo) además del periodo de restricción, está sujeta a un régimen de diferimiento, siendo además dicha remuneración variable representativa de una parte limitada de la remuneración total, en absoluta coherencia con los principios prudenciales de no incentivo a la toma de riesgos y con el alineamiento de objetivos y evolución sostenible de la entidad.

En la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de mayo de 2021 se aprobó la modificación de la Política de Remuneración de los miembros del Consejo de Administración para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos, cuyo texto modificado sustituye en su integridad al aprobado por la Junta General Ordinaria de CaixaBank del día 22 de mayo de 2020, sin perjuicio de los efectos producidos y consolidados bajo su vigencia.

La modificación de la Política de Remuneración aprobada el 22 de mayo de 2020 viene justificada entre otros por los siguientes motivos: el cambio de Presidente del Consejo, tras la fusión por absorción de Bankia, S.A. por CaixaBank, que ha pasado a tener funciones ejecutivas, la modificación del importe máximo anual de la remuneración de los consejeros en su condición de tales, la definición del número máximo de acciones que podrán percibir los consejeros ejecutivos en el supuesto de que se cumplan todos los objetivos correspondientes al tercer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021, la introducción de un nuevo apartado de "objeto y ámbito de aplicación de la Política", la modificación del apartado relativo a los "Incentivos a largo plazo basados en instrumentos", la introducción de un nuevo subapartado con el procedimiento y particularidades que deben seguirse de cara a la aprobación del contrato de un consejero ejecutivo, la adaptación a las mejores prácticas en materia de remuneración en entidades de crédito.

Asimismo, es importante mencionar que está previsto que el Consejo de Administración someta a la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas una propuesta de modificación de su Política de Remuneración que contemple la ampliación del periodo de limitación para los Consejeros ejecutivos (que son los únicos que pueden ser retribuidos con acciones) de transmitir las acciones correspondientes a su sistema retributivo a 3 años, en los términos que se establecen en esta Recomendación.

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple [X] Cumple parcialmente [ ] Explique [ ] No aplicable [ ]

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

Cumple [ ] Cumple parcialmente [X] Explique [ ] No aplicable [ ]

Los pagos por resolución o extinción de los contratos del Presidente y del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual de cada uno de ellos.

Por otro lado, el Banco tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar.

En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por el Banco y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito.

Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato.

La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo de tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.

Por ello, la entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Sí
[√] No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

Informe de auditor sobre la Información relativa al Sistema de Control interno sobre la Información Financiera (SCIIF)

A los administradores de CaixaBank, S.A.:

De acuerdo con la solicitud del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. (en adelante, la Entidad) y con nuestra carta propuesta de fecha 27 de septiembre de 2021, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la "Información relativa al SCIIF" adjunta incluida en el apartado F. de *Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)* del Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A. correspondiente al ejercicio 2021, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

Los administradores son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado sistema de control interno, así como del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la Información relativa al SCIIF adjunta.

En este sentido, hay que tener en cuenta que, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del sistema de control interno adoptado por la Entidad en relación con la información financiera anual, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, debido a las limitaciones inherentes a todo sistema de control interno.

En el curso de nuestro trabajo de auditoría de las cuentas anuales y conforme a las Normas Técnicas de Auditoría, nuestra evaluación del control interno de la Entidad ha tenido como único propósito el permitirnos establecer el alcance, la naturaleza y el momento de realización de los procedimientos de auditoría de las cuentas anuales de la Entidad. Por consiguiente, nuestra evaluación del control interno, realizada a efectos de dicha auditoría de cuentas, no ha tenido la extensión suficiente para permitirnos emitir una opinión específica sobre la eficacia de dicho control interno sobre la información financiera anual regulada.

A los efectos de la emisión de este informe, hemos aplicado exclusivamente los procedimientos específicos descritos a continuación e indicados en la *Guía de Actuación sobre el Informe del auditor referido a la Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de las entidades cotizadas*, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su página web, que establece el trabajo a realizar, el alcance mínimo del mismo, así como el contenido de este informe. Como el trabajo resultante de dichos procedimientos tiene, en cualquier caso, un alcance reducido y sustancialmente menor que el de una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno, no expresamos una opinión sobre la efectividad del mismo, ni sobre su diseño y su eficacia operativa, en relación a la información financiera anual de la Entidad correspondiente al ejercicio 2021 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los determinados por la citada Guía o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación con la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

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

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

Se relacionan a continuación los procedimientos aplicados:

1. Lectura y entendimiento de la información preparada por la entidad en relación con el SCIIF – información de desglose incluida en el Informe de Gestión – y evaluación de si dicha información aborda la totalidad de la información requerida que seguirá el contenido mínimo descrito en el apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular 5/2013 de 12 de junio de 2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021, de 28 de septiembre de la CNMV (en adelante, las Circulares de la CNMV).

2. Preguntas al personal encargado de la elaboración de la información detallada en el punto 1 anterior con el fin de: (i) obtener un entendimiento del proceso seguido en su elaboración; (ii) obtener información que permita evaluar si la terminología utilizada se ajusta a las definiciones del marco de referencia; (iii) obtener información sobre si los procedimientos de control descritos están implantados y en funcionamiento en la entidad.

3. Revisión de la documentación explicativa soporte de la información detallada en el punto 1 anterior, y que comprenderá, principalmente, aquella directamente puesta a disposición de los responsables de formular la información descriptiva del SCIIF. En este sentido, dicha documentación incluye informes preparados por la función de auditoría interna, alta dirección y otros especialistas internos o externos en sus funciones de soporte a la Comisión de Auditoría y Control.

4. Comparación de la información detallada en el punto 1 anterior con el conocimiento del SCIIF de la entidad obtenido como resultado de la aplicación de los procedimientos realizados en el marco de los trabajos de la auditoría de cuentas anuales.

5. Lectura de actas de reuniones del Consejo de Administración, Comisión de Auditoría y Control y otras comisiones de la entidad a los efectos de evaluar la consistencia entre los asuntos en ellas abordados en relación con el SCIIF y la información detallada en el punto 1 anterior.

6. Obtención de la carta de manifestaciones relativa al trabajo realizado adecuadamente firmada por los responsables de la preparación y formulación de la información detallada en el punto 1 anterior.

Como resultado de los procedimientos aplicados sobre la Información relativa al SCIIF no se han puesto de manifiesto inconsistencias o incidencias que puedan afectar a la misma.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en el marco de los requerimientos establecidos por el artículo 540 del texto refundido la Ley de Sociedades de Capital y por las Circulares de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

18 de febrero de 2022

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

2022 Núm. 20/22/04887

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

C

Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros



Introducción

El presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2021 (en adelante, **Informe o IARC**) se elabora por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Retribuciones de CaixaBank, S.A. (en adelante, **CaixaBank, Sociedad o Entidad**) conforme a lo previsto en el artículo 541 de la Ley de Sociedades de Capital (en adelante, **LSC**), siguiendo el contenido y las instrucciones establecidas en la Circular 3/2021, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, **CNMV**)[1]

A este respecto, la Entidad ha optado por la elaboración en formato libre del Informe, de igual modo que en años anteriores, incluyendo el contenido exigido por la normativa, el apéndice estadístico recogido en la Circular 3/2021, así como otra información relevante para el entendimiento del sistema retributivo de los Consejeros de CaixaBank. Este Informe tiene como finalidad ofrecer transparencia en los esquemas retributivos de los Consejeros y facilitar la comprensión a los accionistas sobre las prácticas de remuneración vigentes en la Entidad.

El ejercicio 2021 ha sido especialmente intenso para la Entidad, como consecuencia, entre otros aspectos, de la operación societaria de fusión por absorción de Bankia, S.A. por parte de CaixaBank (en adelante, la "Fusión"). Este evento ha tenido un impacto significativo en la composición y retribución del Consejo de Administración.

- A 1 de enero de 2021, la Política de Remuneración de Consejeros aplicable a la Entidad (en adelante, **Política de Remuneración o Política**) era la aprobada por la Junta General de Accionistas el 22 de mayo de 2020 para los ejercicios 2020 a 2022, ambos incluidos.

- El 26 de marzo se produjo la inscripción en el Registro Mercantil de la Fusión. A estos efectos, la Junta General Extraordinaria de 3 de diciembre de 2020 había acordado, en el punto 3º del Orden del Día, determinados nombramientos y ceses en el Consejo vinculados a esta operación corporativa, entre los que se encontraba la renuncia de D. Jordi Gual Solé, Presidente no Ejecutivo de la Entidad.

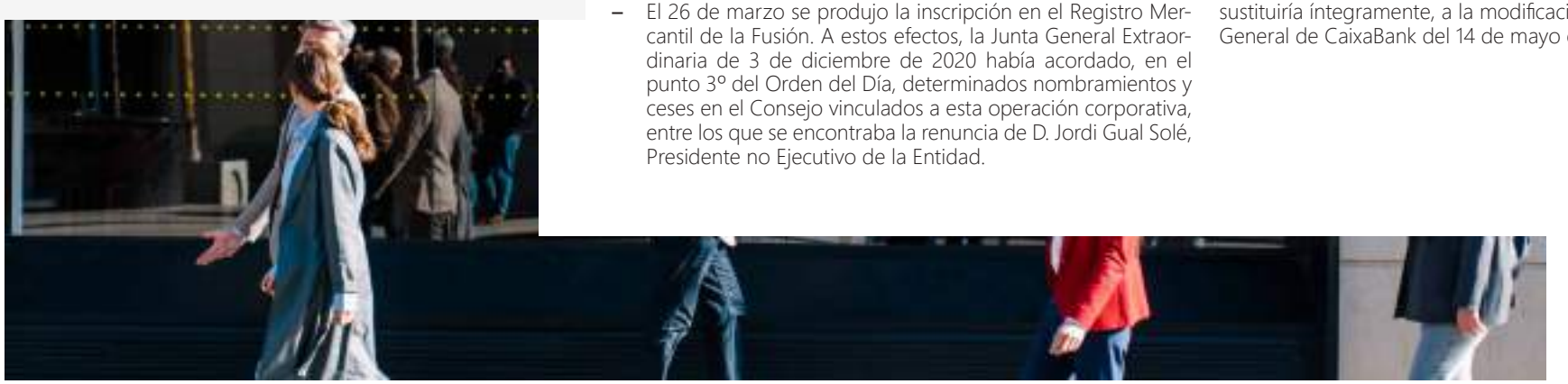
- El 30 de marzo, el Consejo de Administración aprobó el contrato como Consejero Ejecutivo de Don José Ignacio Goirigolzarri, convirtiéndose de esta forma en Presidente Ejecutivo de CaixaBank.

Como consecuencia de todo lo anterior, la Junta General de Accionistas, en su reunión celebrada el 14 de mayo de 2021, acordó aprobar una modificación de la Política de Remuneración 2020-2022. El texto modificado sustituyó en su integridad al aprobado el día 22 de mayo de 2020, sin perjuicio de los efectos producidos y consolidados bajo su vigencia.

Esta Política de Remuneración puede ser consultada en la página web de CaixaBank, mediante el acceso al siguiente enlace:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/Politica_de_Remuneracion_del_Consejo_de_Administracion_CAST.pdf

Sin perjuicio de lo anterior, de cara al ejercicio 2022 está previsto someter a la aprobación de la próxima Junta General de Accionistas una nueva Política de Remuneración de Consejeros que sustituiría íntegramente, a la modificación aprobada por la Junta General de CaixaBank del 14 de mayo de 2021.



[1] Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los consejeros de sociedades anónimas cotizadas y de los miembros del consejo de administración y de la comisión de control de las cajas de ahorros que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores; y la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas, de las cajas de ahorros y de otras entidades que emitan valores admitidos a negociación en mercados oficiales de valores.



Los principales motivos que justifican la necesidad de aprobar una nueva Política son los siguientes:

01. La aprobación de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas. En concreto, conforme a la Disposición Transitoria 1ª de esta Ley, Las sociedades deben someter a aprobación la Política de Remuneraciones adaptada a dichas modificaciones en la primera junta general que se celebre con posterioridad a los 6 meses desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

02. Las novedades normativas en materia de remuneraciones en entidades de crédito que se han producido a lo largo de 2021 en el régimen de remuneración de las entidades de crédito, como parte de la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019, (en adelante, **CRD V**).

03. El cambio en el modelo de incentivación variable mediante la unificación del sistema de remuneración variable anual y a largo plazo en un único esquema de retribución (en adelante, **Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales o Esquema**), manteniendo los niveles de concesión máxima para el cómputo total.

De esta forma, el apartado 5 del presente IARC describe las características de la Política que, a la fecha de elaboración del presente Informe, está previsto elevar a la Junta General de Accionistas del año 2022.

Tal y como establece el artículo 541 de la Ley de Sociedades de Capital, el presente Informe, que ha sido aprobado de manera unánime por el Consejo de Administración en su reunión del 17 de febrero de 2022, será sometido a votación consultiva de los accionistas en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2022, como punto separado del orden del día.

Retribuciones

Las secciones siguientes forman parte del **Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros** que debe elaborar el Consejo de Administración y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo



Principios y responsabilidades de gestión de la Política de Remuneraciones

CaixaBank establece su Política de Remuneración en base a principios generales de remuneración que apuestan por un posicionamiento de mercado que permite atraer y retener el talento necesario e impulsar comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo. Asimismo, anualmente se analizan las prácticas de mercado, por medio de encuestas salariales y estudios específicos ad hoc realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo las muestras de referencia las del sector financiero de los mercados donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35 comparables.



Principios generales de la política		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	La remuneración variable tiene en consideración no sólo la consecución de los retos sino también la forma en la que éstos se alcanzan, garantizando una gestión prudente del riesgo.	●	
Vinculación entre los retos y el compromiso	Los retos individuales de los profesionales se definen tomando como base el compromiso que éstos alcanzan y establecen con sus responsables.	●	
Desarrollo profesional	La política de remuneración basa su estrategia de atracción y retención del talento en facilitar a los profesionales la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente, y en unas condiciones competitivas de compensación total.	●	
Posicionamiento competitivo de la compensación total	Dentro de estas condiciones de compensación total, la Política de Remuneración apuesta por un posicionamiento competitivo en la suma de remuneración fija y beneficios sociales, basando principalmente su capacidad de atracción y retención del talento en ambos componentes de remuneración.	●	
Previsión empresarial	El elemento principal de la oferta de beneficios lo constituye el programa de previsión empresarial ofrecido a sus profesionales y que destaca en comparación con el resto de las entidades financieras del mercado español, constituyendo un elemento clave en la oferta de remuneración.	●	
Mix retributivo	Los componentes fijos y de beneficios sociales constituyen la parte preponderante del conjunto de condiciones remuneratorias donde, en general, el concepto remuneratorio variable tiende a ser conservador debido a su potencial papel como generador de riesgo.	●	
Vinculación con la Política General de Remuneración	Para la fijación de la Política de Remuneración, y en particular para el establecimiento de las condiciones retributivas de los Consejeros, CaixaBank ha tenido en cuenta la política de remuneraciones de los empleados de la Entidad.	●	●
Sostenibilidad	La Política es coherente con la gestión de los riesgos de sostenibilidad, incorporando en el componente de la remuneración variable métricas vinculadas a este aspecto, teniendo en cuenta responsabilidades y las funciones asignadas.	●	
No discriminación	La Política velará por la no discriminación y promoverá una gestión retributiva igualitaria en cuanto al género.	●	●
Promoción profesional	El sistema de promoción se basa en la valoración de las competencias, el rendimiento, el compromiso y los méritos profesionales de los profesionales de forma sostenida en el tiempo.	●	●
Buenas prácticas en la remuneración de los Consejeros	La remuneración de los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, establecida dentro del marco general definido en la presente Política de Remuneración, se aprueba por los órganos de gobierno competentes de CaixaBank.	●	●

En el ejercicio 2021, la modificación de la Política de Remuneración sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 14 de mayo de 2021 contó con un porcentaje de votos a favor del 75,76% sobre el *quorum* de votación. Este resultado estuvo condicionado por la entrada en el accionariado de un accionista significativo titular de un 16,1% del capital, y votó en contra de la modificación de la Política. Por otro lado, la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones del ejercicio anterior obtuvo el 72,31% de votos a favor sobre el *quorum* de votación, debido principalmente a la abstención de este mismo accionista en este punto del orden del día. En términos similares ocurrió con el resto de puntos referidos a remuneraciones, en los que también manifestó su abstención.

Excluyendo a este solo accionista de la votación, la modificación de la Política de Remuneración habría obtenido una aprobación con un 96,3% de votos a favor y el Informe Anual de Remuneraciones se hubiera aprobado con un 91,9% de votos a favor. Asimismo, el resto de propuestas referentes a remuneraciones se hubieran aprobado con porcentajes superiores al 96%. Además, todas estas propuestas recibieron el apoyo de los principales asesores de voto de inversores institucionales.

La nueva Política de Remuneración que se propone a la Junta General de 2022, además de incluir adaptaciones normativas, incluye entre otras, mejoras en materia de transparencia acerca del impulso a la sostenibilidad de valor a largo plazo, un nuevo sistema de incentivación variable con objetivos anuales y plurianuales establecidos previamente y encaminados a la gestión prudente del riesgo y con mayor peso de las métricas de sostenibilidad, así como el incremento del período de retención de las acciones entregadas a Consejeros Ejecutivos cumpliendo así con la recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas. La nueva Política no supone un incremento de los límites de remuneración global del conjunto de los consejeros.

Retribución de los **Consejeros**

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y de la Política de Remuneraciones, son indelegables y corresponden al pleno del Consejo de Administración (en adelante, **Consejo**).

Consejeros en su **condición de tales**

El sistema previsto en los Estatutos Sociales establece que la remuneración del cargo de Consejero de CaixaBank debe consistir en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación. De esta manera, la remuneración de los miembros del Consejo, en su condición de tales consiste únicamente en componentes fijos.

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no tienen funciones ejecutivas) mantienen una relación meramente orgánica con CaixaBank y, en consecuencia, no disponen de contratos celebrados con la misma por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de Consejero.

Retribución de los consejeros por sus **funciones ejecutivas**

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas (en adelante, Consejeros Ejecutivos) los Estatutos Sociales reconocen a su favor una retribución por sus funciones ejecutivas adicional al cargo de Consejero.

Así, los componentes retributivos por tales funciones se estructuran considerando el contexto de coyuntura y resultados, e incluyen:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una remuneración variable vinculada a la consecución de objetivos anuales y a largo plazo previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.

CaixaBank, S.A. está sujeta a la ley 10/2014[2] (en adelante, **LOSS**), particularmente en lo referente a la política de remuneración de los profesionales cuyas actividades inciden de manera material en el perfil de riesgo de la Sociedad (en adelante, **Colectivo Identificado**). En este sentido, atendiendo al objetivo de equilibrio razonable y prudente entre los componentes fijos y variables de remuneración, las cuantías de remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos son suficientes y el porcentaje de remuneración variable vinculado al cumplimiento de objetivos anuales o a largo plazo es reducido, no superando el 100% de la remuneración fija, salvo que la Junta General apruebe un nivel superior con límite del 200% del mismo.

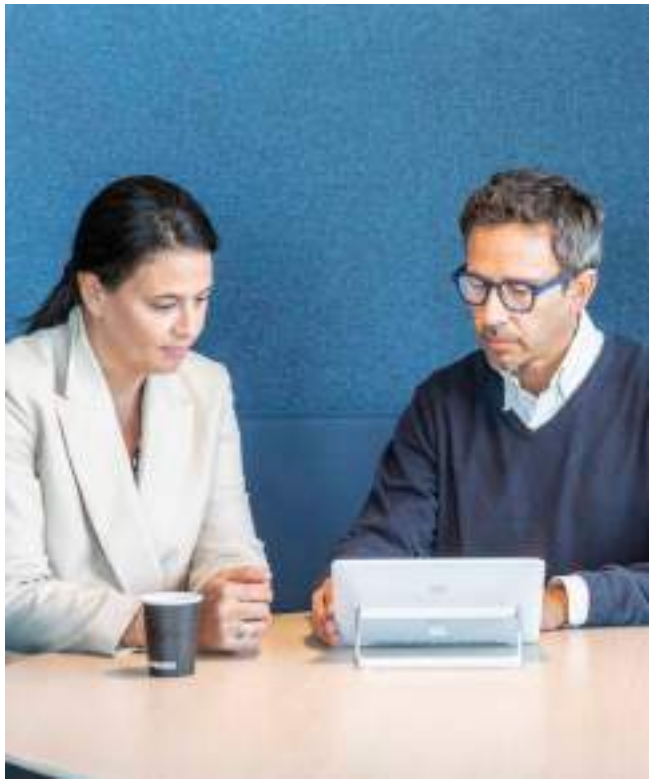
Para la remuneración de los Consejeros Ejecutivos, no se contempla remuneración de carácter variable y garantizada. No obstante, la Sociedad podrá considerar excepcionalmente su conveniencia en el caso de nuevos nombramientos o contrataciones, siempre que la Sociedad posea una base de capital sana y sólida y su aplicación se limite al primer año de vigencia del contrato. Con carácter general, la remuneración variable garantizada no debería exceder del importe de una anualidad de los componentes fijos de la remuneración.

[2] Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, modificada por el Real Decreto ley 7/2021, de 27 de abril, de transposición de determinadas directivas de la Unión Europea, entre las que se encuentra la CRD V

Comisión de **Retribuciones**

Composición

A 31 de diciembre de 2021, la Comisión de Retribuciones estaba compuesta por tres (3) Consejeros Independientes y un (1) Consejero Dominical, además de con un secretario y un vicesecretario no miembros. Todos los miembros de la Comisión cuentan con una amplia experiencia, aptitudes y conocimientos, acordes con los cometidos de la misma.



Nombre y apellidos	Cargo	Carácter	Fecha del primer nombramiento
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente	25-09-2014
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente	30-03-2021
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente	22-05-2020
José Serna	Vocal	Dominical	30-03-2021
Óscar Calderón	Secretario no miembro	--	01-01-2017
Óscar Figueres	Vicesecretario primero no miembro	--	23-10-2017

Funciones

Por su parte, la Comisión de Retribuciones asesora al Consejo y eleva propuestas para su consideración, y en su caso, aprobación con arreglo a las competencias que le son atribuidas en virtud del artículo 15 del Reglamento del Consejo, como:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones, **y en coordinación con la Comisión de Riesgos,** incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo y la gestión de riesgos de la Sociedad, que deba adoptar el Consejo de Administración. En particular, informará y propondrá al Consejo de Administración la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros y Altos Directivos, así como la retribución individual de los Consejeros ejecutivos y Altos Directivos y las demás condiciones de sus contratos, especialmente de tipo económico y sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad en lo que se refiere a condiciones que ésta hubiere propuesto y ajenas al aspecto retributivo.
- Velar por la observancia de la política de retribuciones de Consejeros y Altos Directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes de la Sociedad.
- Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.

- Proponer al Consejo la aprobación de los informes o políticas de remuneraciones que este haya de someter a la Junta General de Accionistas así como informar al Consejo sobre las propuestas que tengan relación con remuneración que en su caso este vaya a proponer a la Junta General.

- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión en relación con el ejercicio de sus funciones.

- Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

Con arreglo a lo anterior, la preparación, informe y propuesta de las decisiones relativas a la remuneración de los miembros del Consejo corresponde a la Comisión de Retribuciones, con el soporte de la Secretaría General en el caso de los Consejeros no Ejecutivos y, además, de la Dirección de Recursos Humanos, en el caso de los Consejeros Ejecutivos.

Las propuestas de la Comisión de Retribuciones son elevadas al Consejo de Administración de CaixaBank para su consideración y, en su caso, aprobación. En el caso de que las decisiones correspondan a la Junta General de Accionistas de CaixaBank, con arreglo a sus competencias, el Consejo de Administración de CaixaBank aprueba su inclusión en el orden del día y las propuestas de los correspondientes acuerdos, acompañadas de los preceptivos informes.

Cualquier prestación de servicios de importe significativo (distinta a la propia del desempeño del cargo) o la realización de operaciones con CaixaBank por parte de los miembros del Consejo o de sus partes vinculadas está sujeta al régimen de comunicación, excepción, dispensa individualizada y publicidad previsto en la normativa aplicable a CaixaBank como entidad de crédito cotizada.

Respecto de otros conceptos retributivos como la concesión de anticipos, créditos y garantías y otras remuneraciones, actualmente en CaixaBank no se contempla el otorgamiento de facilidades financieras como forma de retribución de los Consejeros.

Asesores externos

La Comisión de Retribuciones ha contado con el asesoramiento de Ernst & Young Abogados S.L.P. ("EY") en la preparación de este Informe, en la elaboración de la Política que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2022, y, en particular, en el diseño de un nuevo esquema de remuneración variable vinculado a la consecución de objetivos anuales y plurianuales, entre otros.

Actividades de la Comisión durante 2021

Durante el ejercicio 2021, la Comisión de Retribuciones de CaixaBank se ha reunido en 10 ocasiones, y ha llevado a cabo, entre otras, las siguientes actividades en materia retributiva:

MES	ACTIVIDADES
Enero	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank determinó, para su propuesta al Consejo, el impacto de la renovación de la póliza de riesgo del Plan de Pensiones de Empleo, así como el resultado de los retos individuales y corporativos del esquema de Bonus del ejercicio anterior y la propuesta de bonus y retos corporativos para el ejercicio 2021.
Febrero	Se modificó la propuesta de Bonus para algunos miembros de la Alta Dirección, y se propusieron el Informe Anual de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración y el esquema de bonus y retos corporativos 2021.
Marzo	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank elaboró la propuesta de modificación de la Política de Remuneración del Consejo de Administración y elaboró las propuestas de acuerdo para la entrega de acciones a favor de los Consejeros Ejecutivos como parte del programa de retribución variable de la Sociedad y el número de Beneficiarios del Tercer Ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados al Plan Estratégico 2019-2021. Asimismo, solicitó la autorización de la ratio máxima de la remuneración variable superior al 100% para determinadas posiciones del Colectivo Identificado.
Abril	Se revisó la Gestión Retributiva de la Alta Dirección, con la consiguiente propuesta de las condiciones para el ejercicio 2021. Adicionalmente se aprobaron los retos individuales de la Alta Dirección para 2021, así como los Retos Corporativos 2021 y del Incentivo a Largo plazo.
Junio	La Comisión de Retribuciones propuso la actualización de la Política de Remuneraciones del Colectivo Identificado, así como la modificación del Reglamento del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021 y el Colectivo Identificado para el ejercicio en curso.
Julio	Se revisó el Protocolo de transición de la Dirección General de RRHH y se obtuvieron conclusiones y grado de avance de las auditorías de remuneraciones 2021.
Septiembre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó la modificación de la Política General de Remuneraciones y su adaptación a las métricas ASG, se adoptaron los retos individuales de negocio 2021, se valoró el impacto del Acuerdo Laboral de Integración en los miembros del Comité de Dirección origen Bankia y se aprobó el nombramiento del nuevo Director de Recursos Humanos de CaixaBank.
Octubre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó la desvinculación del Responsable de Cumplimiento y el nombramiento del nuevo responsable.
Noviembre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó el calendario de gestión retributiva 2021-2022, así como la propuesta del nuevo modelo de Retribución Variable con métrica plurianual.
Diciembre	La Comisión de Retribuciones de CaixaBank aprobó la modificación de las Políticas de Remuneraciones para incluir el nuevo modelo de Retribución Variable de la Entidad.

Política de Remuneraciones 2021

Retribución de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración del conjunto de Consejeros en su condición de tales consiste en una cantidad fija anual cuya cifra máxima ha de ser determinada por la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación.

La cifra fijada por la Junta General se destina a retribuir al Consejo y a sus comisiones, y se distribuye entre sus miembros, en la forma que el Consejo estime más oportuna, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, en atención a las funciones y dedicación de cada uno de ellos y a su pertenencia a las distintas comisiones como en la periodicidad y forma a través de dietas, retribuciones estatutarias, u otras. En la Junta General de 2017 se fijó en 3.925.000 euros la cantidad anual máxima de la remuneración conjunto de Consejeros, sin tener en cuenta la remuneración por las funciones ejecutivas.

En este sentido, en la Junta General Ordinaria de 2021, celebrada el 14 de mayo, se aprobó la reducción de dicha remuneración máxima, pasando de 3.925.000 euros a 2.925.000 euros. Este decremento vino motivado como consecuencia del cambio de categoría del Presidente del Consejo de Administración. Dicha función, antes ejercida por un consejero no Ejecutivo (D. Jordi Gual Solé), estaba remunerada en concepto de 1.000.000 euros. En la medida en que esta función ha pasado a ser ejercida por un consejero ejecutivo (D. José Ignacio Goirigolzarri), este importe deja de computar a efectos de la remuneración de los consejeros en su condición de tales.

Este nuevo límite máximo se entiende sin perjuicio de la parte de la retribución adicional del presidente no ejecutivo devengada hasta la fecha del cese en sus funciones, válidamente satisfecha con arreglo a la Política de Remuneración del Consejo de Administración vigente hasta ese momento.

En consecuencia, los importes aprobados por pertenencia al Consejo y a sus Comisiones en los ejercicios 2021 y 2020 son los que se indican a continuación:

>> REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO Y A SUS COMISONES

(miles de euros)	Total 2021	Total 2020
Remuneración base por miembro del Consejo	90	90
Remuneración adicional al Presidente del Consejo (concepto no aplicable desde el 26 de marzo de 2021)	0	1.000
Remuneración adicional al Consejero Coordinador	38	38
Remuneración adicional por miembro de la Comisión Ejecutiva	50	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión Ejecutiva	10	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Riesgos	50	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Riesgos	10	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Auditoría y Control	50	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control	10	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Nombramientos	30	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Nombramientos	6	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Retribuciones	30	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Retribuciones	6	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital[1]	30	30

[1] El Presidente y el Consejero Delegado no reciben remuneración adicional por su pertenencia a la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital que se integra dentro de su remuneración global como miembros del Consejo.

(miles de euros)	Total 2021*	Total 2020
Remuneración distribuida a los consejeros en su condición de tales	2.854	3.337

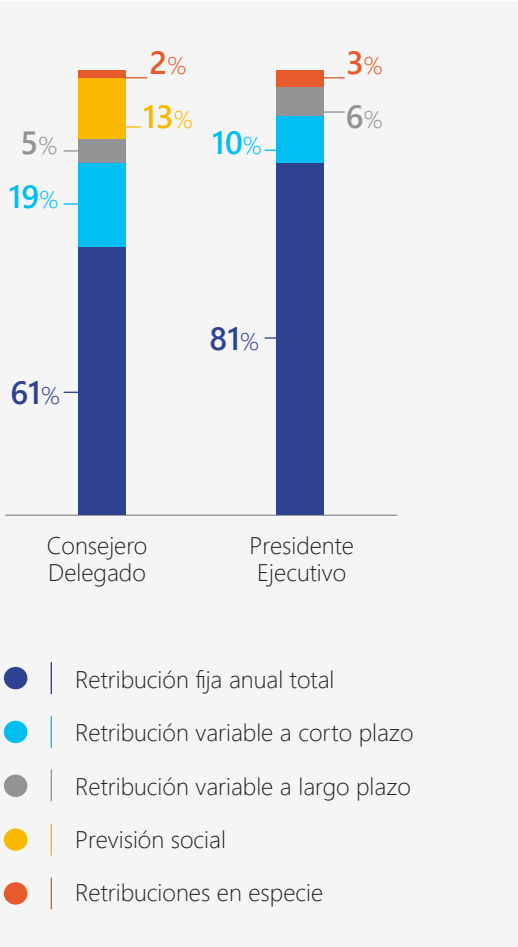
* La remuneración distribuida en 2021 tiene en cuenta la parte de la retribución adicional del presidente no ejecutivo devengada hasta la fecha del cese en sus funciones.



Todos los Consejeros figuran como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos, para cubrir las responsabilidades en que puedan incurrir por el desempeño de sus funciones. La Política de Remuneración no contempla el establecimiento de sistemas de ahorro a largo plazo para los Consejeros no Ejecutivos.

Retribución de los consejeros con funciones ejecutivas

A modo de resumen, a continuación se presenta el mix retributivo correspondiente a la retribución devengada de los Consejeros Ejecutivos de CaixaBank en 2021:



Componentes fijos de la remuneración

La remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos se basa principalmente en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, combinada con un enfoque de mercado en función de encuestas salariales y estudios específicos ad hoc. Las encuestas salariales y estudios específicos ad hoc en los que participa CaixaBank están realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo la muestra comparable la del sector financiero del mercado donde opera CaixaBank y la de las empresas del IBEX 35 comparables.

Peer Group de referencia para la retribución de los Consejeros Ejecutivos

Santander	BBVA	Banco Sabadell	Bankinter	ABN Amro	Commerzbank
Crédit Agricole	Deutsche Bank	Erste Group	KBC Groep	Lloyds Banking Group	Natixis
Raiffeisen	Natwest	SwedBank			

Además, CaixaBank tiene en cuenta una muestra multisectorial obtenida a través de la información pública disponible acerca de los consejeros ejecutivos de un número representativo de empresas que por datos de dimensión (capitalización bursátil, activos, facturación y número de empleados) son comparables a CaixaBank.

Como regla general, la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos engloba la remuneración que puedan percibir por el desempeño de cargos de administración en sociedades del Grupo o en otras entidades en interés de esta, de modo que dicha remuneración se descuenta del importe líquido a recibir en concepto de remuneración fija.

Asimismo, como componente fijo de la remuneración, los Consejeros Ejecutivos pueden tener pactados en sus respectivos contratos aportaciones prefijadas a sistemas de previsión y de ahorro, que se exponen en el apartado correspondiente sin perjuicio del cumplimiento de la normativa aplicable en materia de beneficios discrecionales de pensiones.



A continuación, se presentan las remuneraciones devengadas vinculadas a componentes fijos por los Consejeros Ejecutivos:

Remuneración vinculada a componentes fijos de Consejeros Ejecutivos

(miles de euros)	Cargo	Sueldo	Remuneración por pertenencia al Consejo	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo	Remuneración por cargos en sociedades del Grupo	Remuneración por pertenencia a consejos fuera del Grupo	Remuneración Fija anual Total
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	1.917	90	50	204		2.261
José Ignacio Goirigolzarri[1]	Presidente Ejecutivo	1.122	69	45		11	1.247
Total por concepto 2021		**3.039**	**159**	**95**	**204**	**11**	**3.508**
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	1.561	90	50	560		2.261
Total por concepto 2020		**1.561**	**90**	**50**	**560**		**2.261**

[1] Las cuantías devengadas del Presidente Ejecutivo han sido calculadas por la parte proporcional al tiempo que permaneció en el cargo durante el ejercicio 2021 (desde el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2021). La Remuneración Fija anual Total pactada para el ejercicio completo 2021 era de 1.650.000 euros.

La Remuneración Fija anual Total del Consejero Delegado se mantuvo para el año 2021 con respecto a 2020.

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos pueden ser remunerados en especie en forma de cobertura de asistencia sanitaria para ellos y sus familiares próximos, uso de automóvil o vivienda, o ventajas similares usuales en el sector, adecuadas a su estatus profesional y siguiendo los estándares que se establezcan para el segmento profesional al que pertenecen. A continuación, se presentan las remuneraciones en especie devengadas por los Consejeros Ejecutivos:

Remuneración en especie de los Consejeros Ejecutivos

(miles de euros)	Cargo	Asistencia médica propia y familiares[2]	Uso de automóvil y vivienda	Otros	Total
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	5		2	7
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	2			2
Total por concepto 2021		**7**		**2**	**9**
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	6			6
Total por concepto 2020		**6**			**6**

[2] Seguro de asistencia médica para el Consejero Ejecutivo, su cónyuge e hijos menores de 25 años.



Componentes variables a la retribución

A continuación se detallan los distintos componentes variables de la remuneración para los Consejeros Ejecutivos:

A. Componentes variables a corto plazo de los sistemas retributivos

Los Consejeros Ejecutivos tenían reconocida en el ejercicio 2021 una remuneración variable anual en forma de bonus determinado sobre una remuneración target establecida por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un nivel de consecución ajustado al riesgo (ex ante y ex post) y a la medición del rendimiento, determinada conforme a criterios cuantitativos (financieros) y cualitativos debidamente especificados y documentados.

Para el ejercicio 2021, el Consejero Delegado ha tenido asignada una remuneración variable anual target equivalente al 31% de su Remuneración Fija Anual Total, en caso de cumplimiento del 100% de objetivos prestablecidos al inicio del año por el Consejo, pudiendo alcanzar hasta un máximo de 38% de la Remuneración Fija Anual Total.

Por otra parte, el Presidente Ejecutivo ha tenido asignada una remuneración variable anual target equivalente al 12% de su Remuneración Fija Anual Total, en caso de cumplimiento del 100% de objetivos prestablecidos al inicio del año por la Comisión de Retribuciones, pudiendo alcanzar hasta un máximo de 15% de la Remuneración Fija Anual Total.

La remuneración variable en forma de bonus para el Consejero Delegado y para el Presidente Ejecutivo, establecida para 2021, está basada en el cumplimiento de una combinación de retos corporativos que ponderan un 50% de su remuneración variable anual total, así como al cumplimiento de retos individuales que ponderan un 50% de su remuneración variable anual total, conforme al siguiente detalle:

Retos corporativos de la remuneración variable en forma de bonus de los consejeros ejecutivos en 2021

Los retos corporativos, con una ponderación del 50%, son fijados anualmente por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un grado de consecución en el rango de [80%-120%], y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

Métrica	Ponderación	Rango de performance	Objetivo	Resultado	Grado de cumplimiento del reto (%)	Reconocimiento del reto (%)
ROTE	10%	80% - 120%	6,2	7,6	120	120
Ratio de eficiencia core	10%	80% - 120%	56,6	56	110,5	110,5
Variación de activos problemáticos	10%	80% - 120%	10.953	6.813	120	120
Risk Appetite Framework (RAF)	10%	80% - 120%	Seis ámbares	Cinco ámbares	110	110
Calidad	5%	80% - 120%	84,3	86,3	120	120
Conducta y cumplimiento	5%	80% - 120%	97	98,06	107,1	107,1
					114,8	**114,8**

A continuación se definen en detalle las métricas establecidas y los objetivos perseguidos con cada una de ellas:

ROTE (10%)

Definición: Mide el índice de rentabilidad sobre el patrimonio tangible y se calcula como el cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1 y deduciendo los aspectos extraordinarios asociados a la fusión) y los fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses, deduciendo los activos intangibles o fondos de comercio. El grado de cumplimiento del ROTE en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: 2.115 (resultado neto de cupón AT1) / 27.879 (fondos propios y ajustes de valoración medios deducidos los intangibles).

El objetivo del reto era 6,2, habiéndose alcanzado un resultado de 7,6, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del máximo del 120%.



Ratio de eficiencia core (REC) (10%)

Definición: Es el peso que suponen los gastos recurrentes en relación con los ingresos de la actividad core de la entidad. Se calcula como la relación porcentual de los gastos recurrentes del Grupo entre los ingresos core (definidos como la suma de margen de intereses, comisiones y los ingresos vinculados a los seguros).

El grado de cumplimiento del Ratio de eficiencia Core en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: 5.930 (gastos recurrentes) / 10.597 (ingresos core).

El objetivo del reto era 56,6, habiéndose alcanzado un resultado de 56,0 por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del 110,5%.

Variación de activos problemáticos (10%)

Definición: Es la variación, en términos absolutos, de los activos problemáticos del Grupo (definidos como saldos dudosos, adjudicados y derechos de remate), aislando el efecto de la integración de Bankia, cuya aportación ya está considerada dentro de la variación target.

El grado de cumplimiento de la métrica en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: el objetivo del reto era una variación de 10.953, habiéndose alcanzado un resultado de 6.813, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del máximo del 120%.

Risk appettite Framework (RAF): [10%]

Definición: Para el cálculo de la consecución del objetivo ligado a la métrica RAF se utiliza un nivel agregado del cuadro de mando del Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. Este cuadro de mando está compuesto por métricas cuantitativas que miden los distintos tipos de riesgo y el Consejo de Administración establece unas zonas de apetito (verde), tolerancia (ámbar) o incumplimiento (rojo) y determina la escala de consecución que establece unos porcentajes de penalización o bonificación en función de la variación de cada métrica entre la situación real del final del ejercicio y la prevista inicialmente para el mismo ejercicio en el presupuesto.

El grado de cumplimiento de la métrica en 2021 ha sido calculado conforme al siguiente detalle: 2 agrupaciones de métricas en nivel de tolerancia ámbar, según presupuesto, 1 métrica en nivel de tolerancia rojo (equivale a tres ámbares) según presupuesto, y una métrica mejora de nivel de tolerancia ámbar a verde.

El objetivo del reto era 6 ámbares, habiéndose alcanzado un resultado de 5 ámbares, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es de 110%.

Calidad 5%

Definición: Índice de referencia interno de Calidad, calculado como una media móvil de los últimos 12 meses, compuesto por los índices de experiencia de cada uno de los negocios (Particulares, Premier, BusinessBank, Negocios, Privada, Empresas, Instituciones y Corporativa) ponderado por su aportación al margen ordinario de CaixaBank.

El objetivo del reto era 84,3, habiéndose alcanzado un resultado de 86,3, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es del máximo del 120%.

Conducta y cumplimiento 5%

Definición: Índice que agrega métricas de monitorización de procesos vinculados a la Prevención de Blanqueo de Capitales, MiFID y Correcta comercialización de productos y servicios.

El objetivo del reto era 97, habiéndose alcanzado un resultado de 98,06, por lo que el grado de cumplimiento del reto en el año 2021 es de 107,1%.

Con base a los resultados anteriores, el Consejo de Administración, previa propuesta de la Comisión de Retribuciones, ha aprobado el reconocimiento de un 114,8% de la parte de la remuneración variable en forma de bonus target vinculada a los retos corporativos (50%).



Retos individuales de la remuneración variable en forma de bonus de los consejeros ejecutivos en 2021

Los retos individuales, con una ponderación del 50% y un grado de consecución en el rango de [60%-120%], que se distribuye globalmente entre retos vinculados a la estrategia de CaixaBank. En 2021, estos retos se han focalizado fundamentalmente en las siguientes métricas:

Consejero Delegado

Para el Consejero Delegado los retos individuales del año 2021 se han centrado en la integración organizativa, operativa y tecnológica de Bankia en Caixabank, la negociación y ejecución de la reestructuración de personal y el nuevo acuerdo laboral, la reducción de costes y consecución de sinergias derivadas de la fusión, la renegociación de los diferentes acuerdos estratégicos de distribución, así como el impulso a la sostenibilidad, desarrollando la función dentro del Comité de Dirección y promoviendo la realización de un plan director de sostenibilidad para todo el Grupo CaixaBank.

Presidente Ejecutivo

Por el periodo desde su nombramiento, el 30 de marzo de 2021 al 31 de diciembre de 2021:

En 2021, los retos individuales del Presidente han estado focalizados fundamentalmente en aspectos relacionados con la integración de CaixaBank y Bankia, así como en el refuerzo del Gobierno Corporativo desde su función como Presidente en el Consejo de Administración, asegurando una excelente coordinación entre el propio Consejo, sus comisiones y la Secretaría del Consejo. Para la medición de estos retos se ha contado con la valoración del Consejo a través de un proceso de evaluación de todos los Consejeros. Adicionalmente, el Presidente incorporaba también dentro de sus retos individuales el objetivo de asegurar el buen funcionamiento de la función de Auditoría Interna, consiguiendo una rápida y adecuada adaptación de la función tras el proceso de integración, mejorando la valoración y aportación de valor a los principales stakeholders.

La Comisión de Retribuciones ha considerado un grado de cumplimiento para el Consejero Delegado y Presidente Ejecutivo que valorados individualmente ha coincidido en el 118% en ambos casos.

La determinación final de la consecución de la remuneración variable en forma de bonus devengada debe ser aprobada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Retribuciones.

Tras la evaluación del conjunto total de los objetivos anteriores, el Consejo de Administración ha considerado lo siguiente:

>> % DE CUMPLIENTO DE RETOS A EFECTOS DE LA CONCESIÓN DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE EN FORMA DE BONUS

CONSEJERO DELEGADO

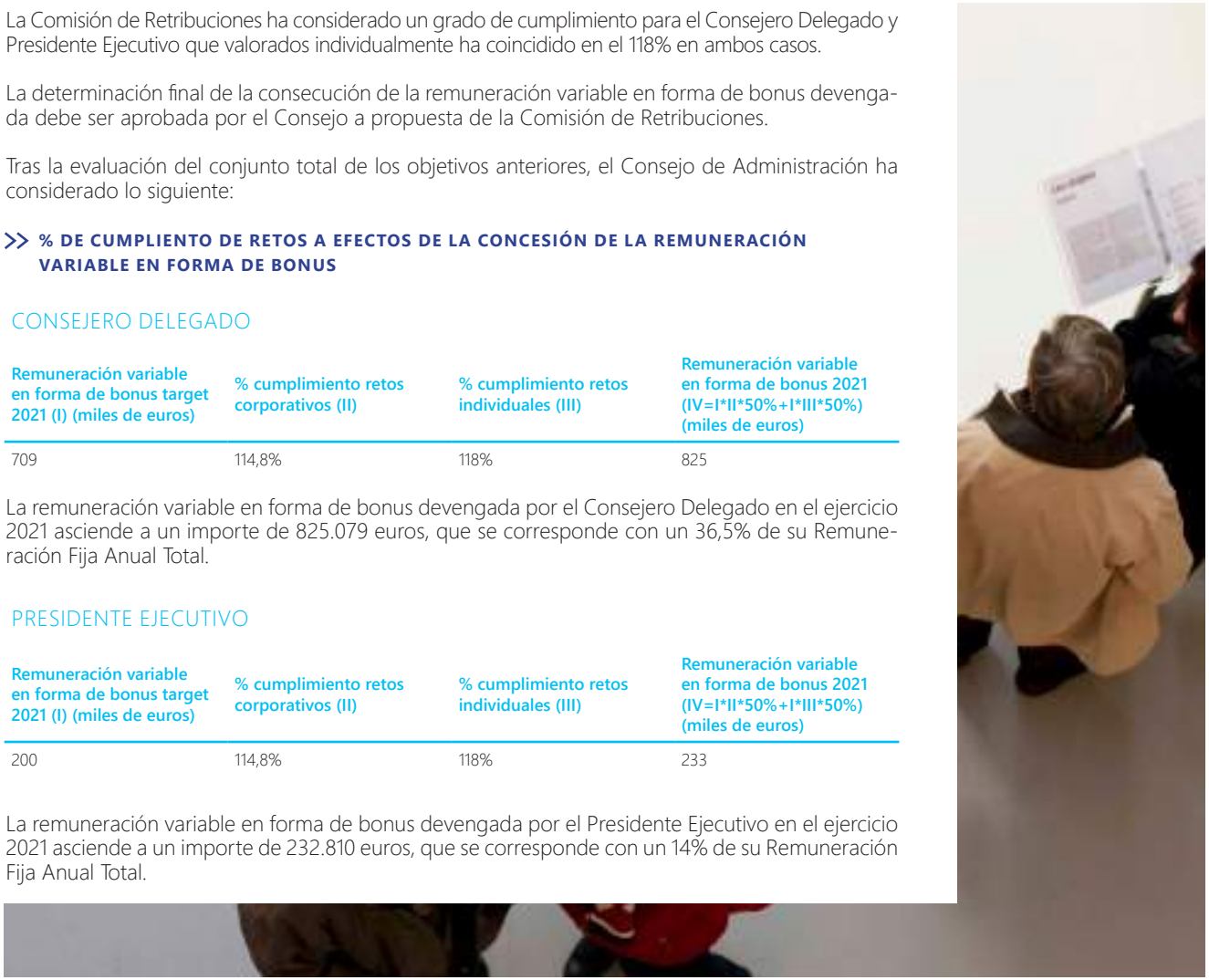
Remuneración variable en forma de bonus target 2021 (I) (miles de euros)	% cumplimiento retos corporativos (II)	% cumplimiento retos individuales (III)	Remuneración variable en forma de bonus 2021 (IV=I*II*50%+I*III*50%) (miles de euros)
709	114,8%	118%	825

La remuneración variable en forma de bonus devengada por el Consejero Delegado en el ejercicio 2021 asciende a un importe de 825.079 euros, que se corresponde con un 36,5% de su Remuneración Fija Anual Total.

PRESIDENTE EJECUTIVO

Remuneración variable en forma de bonus target 2021 (I) (miles de euros)	% cumplimiento retos corporativos (II)	% cumplimiento retos individuales (III)	Remuneración variable en forma de bonus 2021 (IV=I*II*50%+I*III*50%) (miles de euros)
200	114,8%	118%	233

La remuneración variable en forma de bonus devengada por el Presidente Ejecutivo en el ejercicio 2021 asciende a un importe de 232.810 euros, que se corresponde con un 14% de su Remuneración Fija Anual Total.



Diferimiento y pago en instrumentos

Una vez determinado el importe de la remuneración variable, se abona un 40% del mismo durante el primer trimestre del ejercicio siguiente al devengo, siendo el 50% en metálico y el restante en instrumentos, una vez satisfechos los impuestos (retenciones o ingresos a cuenta) aplicables.

Siempre que no concurran los supuestos de reducción de remuneración previstos, el 60% del pago diferido debe abonarse en 5 partes calendarizadas, respectivamente, 12, 24, 36, 48 y 60 meses después del pago inicial, siendo cada uno de estos pagos el 50% en metálico y el restante en instrumentos, una vez satisfechos los impuestos (retenciones o ingresos a cuenta) aplicables.

Requisito de permanencia

La percepción de la remuneración variable en forma de bonus por parte del Consejero Ejecutivo está sujeta al mantenimiento de su relación de servicio a 31 de diciembre del año en que haya de devengarse dicha remuneración variable.



GONZALO GORTÁZAR – CONSEJERO DELEGADO

Remuneración devengada en el ejercicio 2021 vinculada a componentes variables en forma de bonus del Consejero Delegado

(miles de euros)

Concepto de remuneración variable formato bonus	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato bonus del ejercicio referido	Número de acciones brutas equivalente	% acumulado liquidado sobre remuneración variable formato bonus de cada ejercicio	Remuneración equivalente	Remuneración diferida latente
Abono de la remuneración variable *upfront* de 2021	Acciones	20%	60.467	40%	165	495
	Efectivo	20%			165	
Abono de la remuneración variable diferida del 2019	Acciones	6%	16.256	64%	46	275
	Efectivo	6%			46	
Abono de la remuneración variable diferida del bonus 2018	Acciones	6%	15.613	76%	47	188
	Efectivo	6%			47	
Abono de la remuneración variable diferida del bonus 2017	Acciones	6%	7.824	88%	31	62
	Efectivo	6%			31	

(*) En 2020, el Consejero Delegado renunció voluntariamente a la retribución variable anual en forma de bonus correspondiente a ese ejercicio, como acto de responsabilidad por la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19.

Los rendimientos de la remuneración variable diferida en formato bonus para el Consejero Delegado abonada en el año ascienden a 100 euros.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI – PRESIDENTE EJECUTIVO

Remuneración devengada en el ejercicio 2021 vinculada a componentes variables en forma de bonus del Presidente Ejecutivo

(miles de euros)

Concepto de remuneración variable formato bonus	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato bonus del ejercicio referido	Número de acciones brutas equivalente	% acumulado liquidado sobre Remuneración variable formato bonus de cada ejercicio	Remuneración equivalente	Remuneración diferida latente
Abono de la remuneración variable *upfront* de 2021	Acciones	20%	17.061	40%	47	140
	Efectivo	20%			47	

Adicionalmente, el Presidente Ejecutivo tiene pendientes de abono determinados importes diferidos como consecuencia de su prestación de servicios en Bankia.

(miles de euros)

Concepto de remuneración variable formato bonus	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato bonus del ejercicio referido	Número de acciones brutas equivalente	% acumulado liquidado sobre remuneración variable formato bonus de cada ejercicio	Remuneración equivalente	Remuneración diferida latente
RVA 2018	Acciones	25%	13.482	50%	57	114
	Efectivo	25%			57	
RVA 2017	Acciones	12,5%	5.350	75%	31	62
	Efectivo	12,5%			31	
RVA 2016	Acciones	12,5%	6.726	100%	31	0
	Efectivo	12,5%			31	

B. Componentes variables a largo plazo de los sistemas retributivos

Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021

La Junta General aprobó el 5 de abril de 2019 la implantación de un Plan de Incentivos Anuales Condicionados (en adelante, **PIAC**) vinculados al Plan Estratégico 2019-2021, que permite percibir, tras un determinado periodo, un número de acciones de CaixaBank, siempre que se cumplan los objetivos estratégicos y determinados requisitos.

El PIAC consiste en la asignación en los años 2019, 2020 y 2021, de unidades a cada beneficiario (en adelante, **Unidades**), que sirven de base para fijar las acciones de CaixaBank a entregar a cada beneficiario. La asignación de las Unidades no comporta la atribución de derechos económicos y políticos vinculados a la condición de accionista, la cual se adquirirá, en su caso, con la entrega de acciones de la Sociedad. Los derechos que confiere su asignación son intransmisibles con excepción de los supuestos especiales que se prevean, en su caso, en el Reglamento del PIAC.

Con respecto al segundo ciclo del Plan, como medida de responsabilidad por parte de la Dirección de CaixaBank ante la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19, el Consejo de Administración, aprobó en su sesión del 16 de abril de 2020, la no asignación de acciones a las Beneficiarios del segundo ciclo del Plan.

La información pormenorizada del PIAC vigente durante el ejercicio 2021 se describe a continuación.

Beneficiarios

Serán beneficiarios del PIAC los Consejeros Ejecutivos, los miembros del Comité de Dirección, así como el resto del equipo directivo y empleados clave del Grupo invitados expresamente a participar por el Consejo. Pese a que el número máximo de beneficiarios autorizados inicialmente por Junta General de 2019 ascendía a 90 personas, en la Junta General de Accionistas de 14 de mayo de 2021 se aprueba un incremento del número de Beneficiarios estimado pasando a 130 personas. Este incremento se produce como consecuencia de la Fusión, con el objetivo de actualizar el colectivo de Beneficiarios a la nueva estructura organizativa de CaixaBank.



Duración, periodos de medición de objetivos y fechas de liquidación del PIAC

El PIAC consta de tres ciclos, de tres años de duración cada uno, con tres asignaciones de Unidades. Cada una de las asignaciones tenía lugar en los años 2019 (periodo 2019-2021), 2020 (periodo 2020-2022) y 2021 (periodo 2021-2023).

Cada ciclo tiene dos periodos de medición de objetivos:

- El primer periodo de medición (en adelante, **Primer Periodo de Medición**) se corresponderá con el primer año de cada uno de los ciclos, en el que deberán cumplirse determinados objetivos ligados a las métricas descritas más adelante. En función del grado de cumplimiento de los objetivos del Primer Periodo de Medición, y en base a las Unidades asignadas al inicio de cada ciclo, se concederá a los beneficiarios en el segundo año de cada ciclo (en adelante, **Fecha de Concesión**), un incentivo provisional (en adelante, **Incentivo Provisional**) equivalente a un número de acciones (en adelante, **Concesión del Incentivo Provisional**). La misma no implica la entrega en ese momento de acciones.

- El segundo periodo de medición (en adelante, **Segundo Periodo de Medición**) se corresponderá con los 3 años de duración de cada uno de los ciclos, en los que deberán cumplirse igualmente los objetivos ligados a las métricas descritas. El número final de acciones a entregar (en adelante, **Incentivo Final**) se determinará tras la finalización de cada uno de los ciclos, y estará sujeta a que se cumplan los objetivos del Segundo Periodo de Medición de cada uno de los ciclos (en adelante, **Determinación del Incentivo Final**) y, en ningún caso, podrán superar las acciones del Incentivo Provisional.

Para los Consejeros Ejecutivos y miembros del Comité de Dirección, las acciones correspondientes al Incentivo Final de cada ciclo se entregan por tercios en el tercer, cuarto y quinto aniversario de la Fecha de Concesión (en adelante, **Fechas de Liquidación)**. Para el resto de beneficiarios que no forman parte del Colectivo Identificado en 2021, las acciones se entregan en su totalidad en una única Fecha de Liquidación, en el tercer aniversario de la Fecha de Concesión. Para los beneficiarios que formen parte del Colectivo Identificado 2021, las acciones se entregaran por mitades en el tercer y cuarto aniversario de la Fecha de Concesión.

La fecha formal de inicio del PIAC fue el 5 de abril de 2019 (en adelante, **Fecha de Inicio**), salvo para aquellos beneficiarios incorporados con posterioridad. El PIAC finalizará en la última Fecha de Liquidación de las acciones correspondientes al Tercer Ciclo, esto es, en 2027 para los Consejeros Ejecutivos y los miembros del Comité de Dirección, y en 2025 para el resto de beneficiarios (en adelante, **Fecha de Finalización**).

Valor de las acciones a tomar como referencia

El valor de las acciones que servirá de referencia para la asignación de las Unidades se corresponderá con el precio medio aritmético redondeado al tercer decimal del precio de cierre de la acción de CaixaBank de las sesiones bursátiles de enero de cada año de inicio de ciclo (i.e. 01/2019, 01/2020 y 01/2021).

El valor de las acciones correspondientes al Incentivo Final que, en su caso, se entreguen, se corresponderá con el precio de cotización de cierre de la acción de CaixaBank en cada Fecha de Liquidación de cada uno de los ciclos.

Número de Unidades a asignar

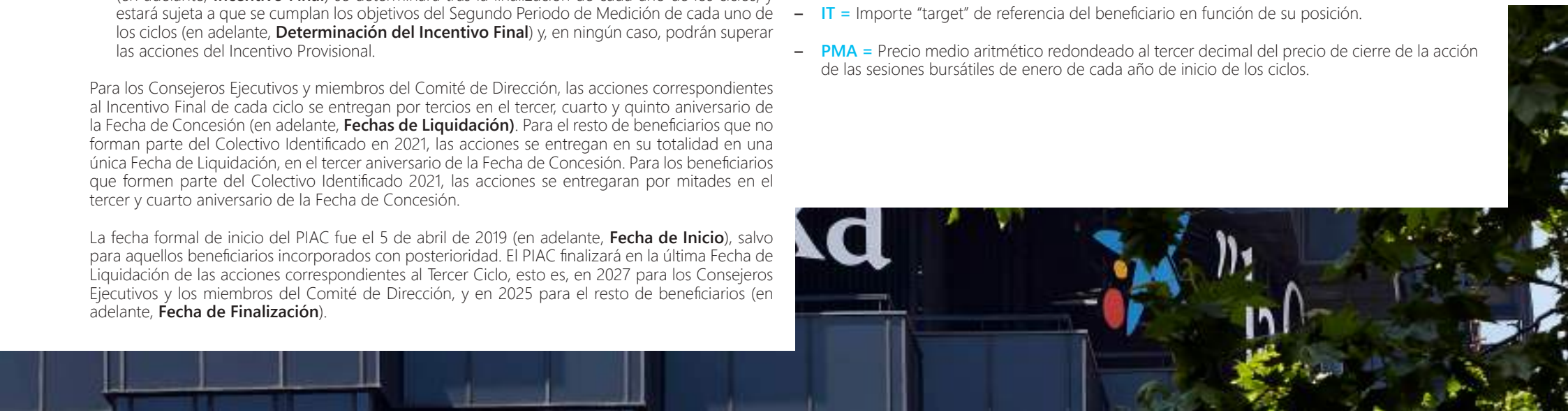
Las Unidades a asignar a cada beneficiario en cada ciclo se determinan por el Consejo, con la siguiente fórmula:

NU = IT / PMA

- **NU =** Número de unidades a asignar a cada beneficiario, redondeado por defecto al entero superior más cercano.

- **IT =** Importe "target" de referencia del beneficiario en función de su posición.

- **PMA =** Precio medio aritmético redondeado al tercer decimal del precio de cierre de la acción de las sesiones bursátiles de enero de cada año de inicio de los ciclos.



Número de acciones correspondientes a la concesión del Incentivo Provisional y Final

Las acciones correspondientes a la Concesión del Incentivo Provisional se determinan con la siguiente fórmula:

NAC = NU x GCI

- **NAC =** Número de acciones de la Concesión del Incentivo Provisional, redondeadas por defecto al entero superior.
- **NU =** Número de Unidades asignadas al beneficiario al inicio de cada ciclo.
- **GCI =** Grado de Consecución del Incentivo Provisional, en función del grado de cumplimiento de objetivos ligados a las métricas del PIAC durante el primer año de cada ciclo (véase apartado "métricas").

Las acciones correspondientes al Incentivo Final se determinan con la siguiente fórmula:

NA = NAC x Aj. Ex-post

- **NA =** Número de acciones correspondiente al Incentivo Final a entregar, redondeadas al entero superior más cercano.
- **Aj. Ex-post =** Ajuste ex-post sobre el Incentivo Provisional de cada ciclo, en función del cumplimiento del objetivo de cada ciclo.

Número máximo de acciones a entregar

Para el primer ciclo del Plan, el número máximo total de acciones a entregar a los Beneficiarios del Plan en los años 2023, 2024 y 2025, para el supuesto de consecución máxima en el que se supere, en todos los casos, el cumplimiento de todos los objetivos correspondientes al primer ciclo del Plan por encima de los presupuestado asciende a un total de 1.242.768 acciones, de las que 73.104 acciones correspondían, como máximo, al Consejero Delegado.

Conforme a lo mencionado anteriormente, para el segundo ciclo del Plan, como medida de responsabilidad por parte de la Dirección de CaixaBank ante la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19, el Consejo de Administración, aprobó en su sesión del 16 de abril de 2020, la no asignación de acciones a las Beneficiarios del segundo ciclo del Plan.

Para el tercer ciclo del Plan, el número máximo total de acciones que podrán en su caso recibir los Beneficiarios del Plan en los años 2025, 2026 y 2027, para el supuesto de consecución máxima en el que se supere, en todos los casos, el cumplimiento de todos los objetivos correspondientes por encima de lo presupuestado, asciende a un total de 4.094.956 acciones, de las que 176.309 acciones corresponderán, como máximo, al Consejero Delegado y, 105.786 acciones corresponderán, como máximo, al Presidente.



Métricas

a. Determinación del Grado de Consecución del Incentivo Provisional

El Grado de Consecución del Incentivo Provisional (GCI), dependerá del grado de cumplimiento de los objetivos durante el Primer Periodo de Medición de cada ciclo, ligados a las siguientes métricas:

Concepto objetivable	Ponderación en grado de consecución del incentivo (GCI)	Grado de consecución mínimo	Grado de consecución máximo
REC (Ratio de Eficiencia Core)	40%	80%	120%
ROTE (Return on Tangible Equity)	40%	80%	120%
IEX (índice de Experiencia Cliente)	20%	80%	120%

REC (*Ratio de Eficiencia Core*)

Escala de logro	
REC	Coeficiente
≤ 55,5%	1,2
56,60%	1
57,80%	0,8
> 57,8%	0

ROTE (*Return on Tangible Equity*)

Escala de logro	
ROTE	Coeficiente
≥ 7,1%	1,2
6,20%	1
5,30%	0,8
< 5,3%	0



IEX (índice de Experiencia Cliente)

Escala de logro	
ROTE	Coeficiente
≥ 84,5	1,2
84,3	1
84,1	0,8
< 84,1	0

El Grado de Consecución del Incentivo Provisional se determina en función de la siguiente fórmula:

GCI = CREC x 40% + CROTE x 40% + CIEX x 20%

- **GCI =** Grado de Consecución del Incentivo Provisional expresado como un porcentaje redondeado al primer decimal.
- **CREC =** Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo REC.
- **CROTE =** Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo ROTE.
- **CIEX =** Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo IEX.

Será condición para la Concesión del Incentivo Provisional en cada ciclo, que la métrica ROTE supere, a la finalización del Primer Periodo de Medición de cada ciclo, un valor mínimo, establecido por el Consejo.

Coeficiente multiplicador

Únicamente para determinar las acciones a la Concesión del Incentivo Provisional en la Fecha de Concesión del Tercer ciclo, se incluirá un multiplicador que podrá llegar hasta 1,6, a aplicar sobre el GCI, y que dependerá de la evolución del indicador TSR de CaixaBank por comparación con los 17 bancos comparables durante el primer ciclo. No obstante, en caso de que CaixaBank ocupe en el ranking a la finalización del primer ciclo una posición por debajo de la mediana, no será de aplicación ningún coeficiente multiplicador adicional sobre el GCI.

La escala de logro de este coeficiente multiplicador es la siguiente:

Posición en el grupo de comparación	Coeficiente multiplicador
1ª a 3ª	1,6
4ª a 6ª	1,4
7ª a 9ª	1,2
10ª a 18ª	1



b. Cálculo del Incentivo Final

El Ajuste ex-post se calculará en función de los objetivos que se alcancen en relación con las siguientes métricas a la finalización de cada ciclo. Su aplicación podrá hacer que las acciones finales a entregar sean menores, pero nunca superiores, a las acciones correspondientes al Incentivo Provisional en cada Fecha de Concesión:

>> PARÁMETROS VINCULADOS AL AJUSTE EX-POST PARA DETERMINAR EL INCENTIVO FINAL DEL PIAC

Concepto objetivable	Ponderación	Grado de consecución mínimo	Grado de consecución máximo
RAF	60%	0%	100%
TSR (*Total Share Return*)	30%	0%	100%
IGR (Índice Global de Reputación del Grupo CaixaBank)	10%	0%	100%

Su cálculo está establecido con arreglo a la siguiente fórmula:

Aj. Ex-post = CTSR x 30% + CRAF x 60% + CIGR x 10%

- **Aj. Ex-post =** Ajuste Ex-post a aplicar al Incentivo Provisional concedido, expresado como un porcentaje [máximo 100 %].
- **CTSR =** Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo TSR.
- **CRAF =** Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo RAF.
- **CIGR =** Coeficiente alcanzado en relación con el objetivo IGR.

CTSR

La evolución del TSR en cada ciclo se medirá por comparación de CaixaBank con 17 bancos de referencia. Se establecerá un coeficiente entre O y 1 en función de la posición que CaixaBank en el ranking. El coeficiente será o cuando CaixaBank se posicione por debajo de la mediana.

Para evitar movimientos atípicos en su determinación, se tendrán en cuenta como valores de referencia en la fecha de inicio y finalización del Segundo Periodo de Medición de cada ciclo, el precio medio aritmético redondeado al tercer decimal del precio de cierre de la acción durante 31 días naturales. Estos 31 días recogerán, además del 31 de diciembre, los 15 anteriores y los 15 posteriores a la fecha en cuestión. La métrica TSR se calculará al cierre de cada ciclo por un experto independiente.

Adicionalmente, si en la fecha de finalización de cada uno de los ciclos, el TSR se encontrase entre la posición 16 y 18 (ambas incluidas) del ranking, el Incentivo Final que resultara de la aplicación de los Ajustes Ex-Post se reducirá en un 50%.

CRAF

Para el cálculo de la consecución del objetivo ligado al RAF se utiliza un nivel agregado del cuadro de mando del Marco de Apetito al Riesgo, compuesto por métricas cuantitativas que miden los distintos riesgos catalogándolos en zonas de apetito (verde), tolerancia (ámbar) o incumplimiento (rojo). El Consejo determina la escala de consecución que establece unos % de penalización o bonificación en función de la variación de cada métrica entre la situación inicial y final del RAE.

CIGR

La consecución del IGR se calculará en base a su variación en cada uno de los ciclos. Para el primer ciclo se medirá la evolución entre el valor calculado al cierre del 31/12/2018 y del 31/12/2021; para el segundo ciclo se calculará en base a la evolución entre el 31/12/2019 y el 31/12/2022; y para el tercer ciclo se medirá por la evolución entre el 31/12/2020 y el 31/12/2023. Si la variación fuera negativa el grado de consecución sería 0%. En caso contrario será del 100%.

El indicador IGR incluye indicadores relacionados con el riesgo reputacional que mide, entre otros, aspectos sociales, medioambientales y de cambio climático por lo que cualquier impacto negativo relacionado con alguno de estos temas supondría un ajuste al número total de acciones del Incentivo Final.

Requisitos para la obtención de las acciones

Adicionalmente al cumplimiento de los objetivos a los que se vincula el PIAC en los términos y condiciones desarrollados en su Reglamento, a continuación se describen los requisitos para la recepción de las acciones de cada ciclo:

- El beneficiario debe permanecer en el Grupo hasta la Fecha de Liquidación correspondiente a cada ciclo, salvo en circunstancias especiales tales como, entre otras, el fallecimiento, la incapacidad permanente y jubilación. En caso de baja voluntaria o despido procedente, el beneficiario perderá el derecho a percibir las acciones.
- Las acciones se entregarán sólo si resulta sostenible de acuerdo con la situación de CaixaBank y si se justifica por sus resultados. En el caso de que al cierre del Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank presente resultados negativos, no reparta dividendos o no supere las pruebas de resistencia exigidas por la Autoridad Bancaria Europea (en adelante, **EBA**), las acciones que correspondería entregar no se entregarían, perdiendo los beneficiarios cualquier derecho a recibirlas.

Primer ciclo PIAC – Cálculo del incentivo final

CONSEJERO DELEGADO

>> PARÁMETROS VINCULADOS AL CÁLCULO DEL INCENTIVO FINAL DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

De conformidad con la información publicada en el Informe Anual de Remuneración de Consejeros de CaixaBank del año 2019, el Incentivo Provisional determinado en el Primer Ciclo para el Consejero Delegado es el siguiente:

Remuneración variable PIAC objetivo 2021 (I) (miles de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades asignadas (III = I /II) (ud)	Grado de consecución del incentivo provisional (IV) (%)	Acciones concedidas provisionalmente (V=III*IV) (ud)
200	3,283	60.920	85%	51.782

El Incentivo Provisional determinado una vez finalizado el Primer Periodo de Medición del Primer Ciclo del PIAC (2019), quedó sujeto a un Segundo Periodo de Medición basado en un ajuste ex post en función del cumplimiento de objetivos plurianuales durante un periodo de tres años (2019-2021). Una vez finalizado el Segundo Periodo de Medición se calculará el Incentivo Final.

Los objetivos plurianuales tienen asociadas unas escalas de consecución previamente establecidas, de forma que de no alcanzarse el cumplimiento efectivo de los umbrales fijados para cada uno de ellos, el Incentivo Provisional podría verse reducido, incluso hasta su totalidad, pero nunca incrementado.

El cálculo del Incentivo Final del Primer Ciclo para el Consejero Delegado está relacionado con los siguientes parámetros:

Concepto objetivable	Ponderación	Objetivo para no reducción	Coeficiente Alcanzado	Reducción (%)
RAF (Risk Appetite Framework)	60%	7 ámbares	5 ámbares	0
TSR (Total Shareholder Return)	30%	10ª	14ª	100
IGR (índice Global de Reputacion)	10%	711	740	0

RAF:

El RAF de CaixaBank alcanzó 5 ámbares por lo que se aplica una reducción del 0%.

TSR:

Respecto al indicador TSR, se ha comprobado la evolución de ese mismo indicador durante el periodo de tres años comprendido entre el inicio y la finalización del Segundo Periodo de Medición con un grupo de comparación de 17 bancos de referencia .

CaixaBank ha alcanzado la 14ª posición.

La escala de consecución para el coeficiente multiplicador adicional aprobada por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, fue la siguiente:

Posición en el grupo de comparación	Coeficiente multiplicador
1 a 9	1
10 a 18	0



A este respecto, se ha comprobado que CaixaBank ha finalizado en la posición 14ª, por lo que se aplicará una reducción del ajuste por este factor del 100%:

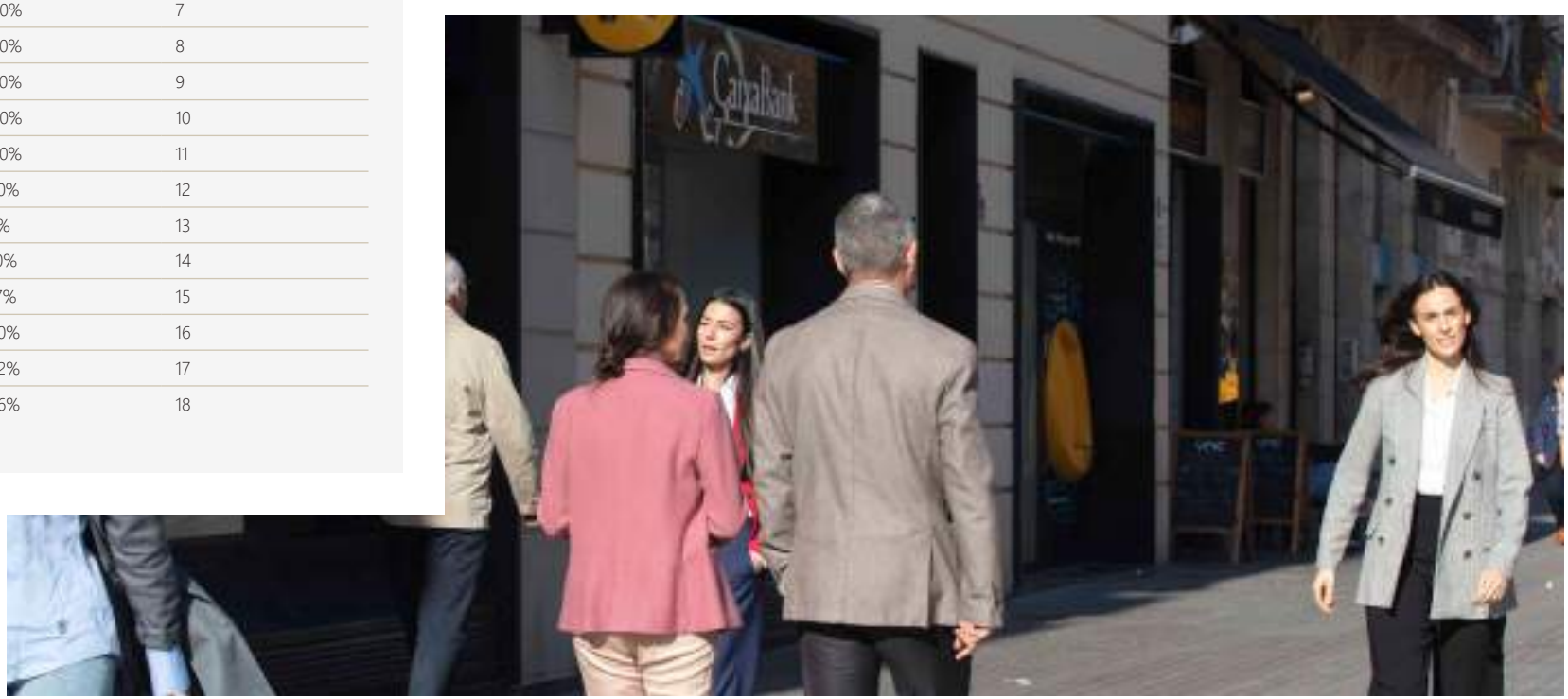
Grupo de Comparación TSR	Resultado TSR	Posición
BNP	72,30%	1
DEUTSCHE BANK	60,10%	2
CREDIT AGRICOLE	51,30%	3
ERSTE GROUP	50,30%	4
KBC GROEP	47,40%	5
ING	46,30%	6
INTESA SANPAOLO	43,00%	7
UNICREDIT	38,80%	8
BBVA	27,60%	9
RAIFFEISEN	24,30%	10
SOCIETE GENERALE	23,00%	11
COMMERZBANK	19,40%	12
BANKINTER	1,20%	13
CAIXABANK	-16,0%	14
SANTANDER	-17,7%	15
ABN ANRO	-28,0%	16
AIB GROUP	-35,2%	17
BANCO SABADELL	-35,6%	18

IGR:

El IGR de CaixaBank alcanzó un valor de 740 por lo que se aplica una reducción del 0%.

>> INCENTIVO FINAL DEL PRIMER CICLO DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

Acciones concedidas provisionalmente (ud)	% Reducción sobre el Incentivo Provisional	Acciones concedidas finalmente (ud)
51.782	30%	36.248



Tercer ciclo PIAC – Determinación del incentivo provisional

>> PARÁMETROS VINCULADOS AL GRADO DE CONSECUCIÓN DEL INCENTIVO PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

Tal y como se explica anteriormente, en el ejercicio 2021 empieza el tercer y último ciclo del PIAC vinculados al Plan Estratégico 2019-2021.

El grado de consecución del Incentivo Provisional se ha determinado en función del grado de cumplimiento de los siguientes objetivos ligados a las siguientes métricas durante el ejercicio 2021:

Concepto objetivable	Ponderación	Objetivo	Resultado	Grado del cumplimiento del objetivo (%)	Grado de consecución del incentivo provisional (%)
REC (Ratio de Eficiencia *Core*)	40%	56,6	56	110,5	44,2
ROTE (*Return on Tangible Equity*)	40%	6,2	7,6	120	48
IEX (índice de Experiencia Cliente)	20%	84,3	86,3	120	24
					116,2%

Para determinar el grado de consecución del Incentivo Provisional de la remuneración variable correspondiente al ejercicio 2021, la Comisión de Retribuciones ha tenido en cuenta el grado de consecución de los objetivos y las escalas de logro asociadas a cada objetivo, con sus correspondientes pendientes (relación entre grado de cumplimiento del objetivo y grado de consecución del incentivo provisional):

REC

El REC de CaixaBank alcanzó un grado de cumplimiento del 110,5%, en el ejercicio 2021, lo que supone un grado de consecución del incentivo provisional del 44,2%.

ROTE

El ROTE de CaixaBank alcanzó un grado de cumplimiento del 120%, en el ejercicio 2021, lo que supone un grado de consecución del incentivo provisional del 48%.

IEX

El IEX de CaixaBank alcanzó un grado de cumplimiento del 120%, en el ejercicio 2021, lo que supone un grado de consecución del incentivo provisional del 24%.

Coeficiente multiplicador

Para la Concesión del Incentivo Provisional en la Fecha de Concesión del Tercer Ciclo, se incluía un multiplicador que podría llegar hasta 1,6, a aplicar sobre el GCI, en función de la evolución del indicador TSR de CaixaBank por comparación con los 17 bancos comparables durante el periodo 2019-2021.

La escala de consecución para el coeficiente multiplicador adicional aprobada por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, fue la siguiente:

Posición en el grupo de comparación	Coeficiente multiplicador
1ª a 3ª	1,6
4ª a 6ª	1,4
7ª a 10ª	1,2
11ª a 18ª	1

A este respecto, se ha comprobado que CaixaBank ha finalizado en la posición 14ª, por lo que se aplicará un Coeficiente multiplicador de 1.

>> % DE DETERMINACIÓN DEL GRADO DE CONSECUCIÓN DEL INCENTIVO PROVISIONAL DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE - PIAC

GONZALO GORTÁZAR - CONSEJERO DELEGADO

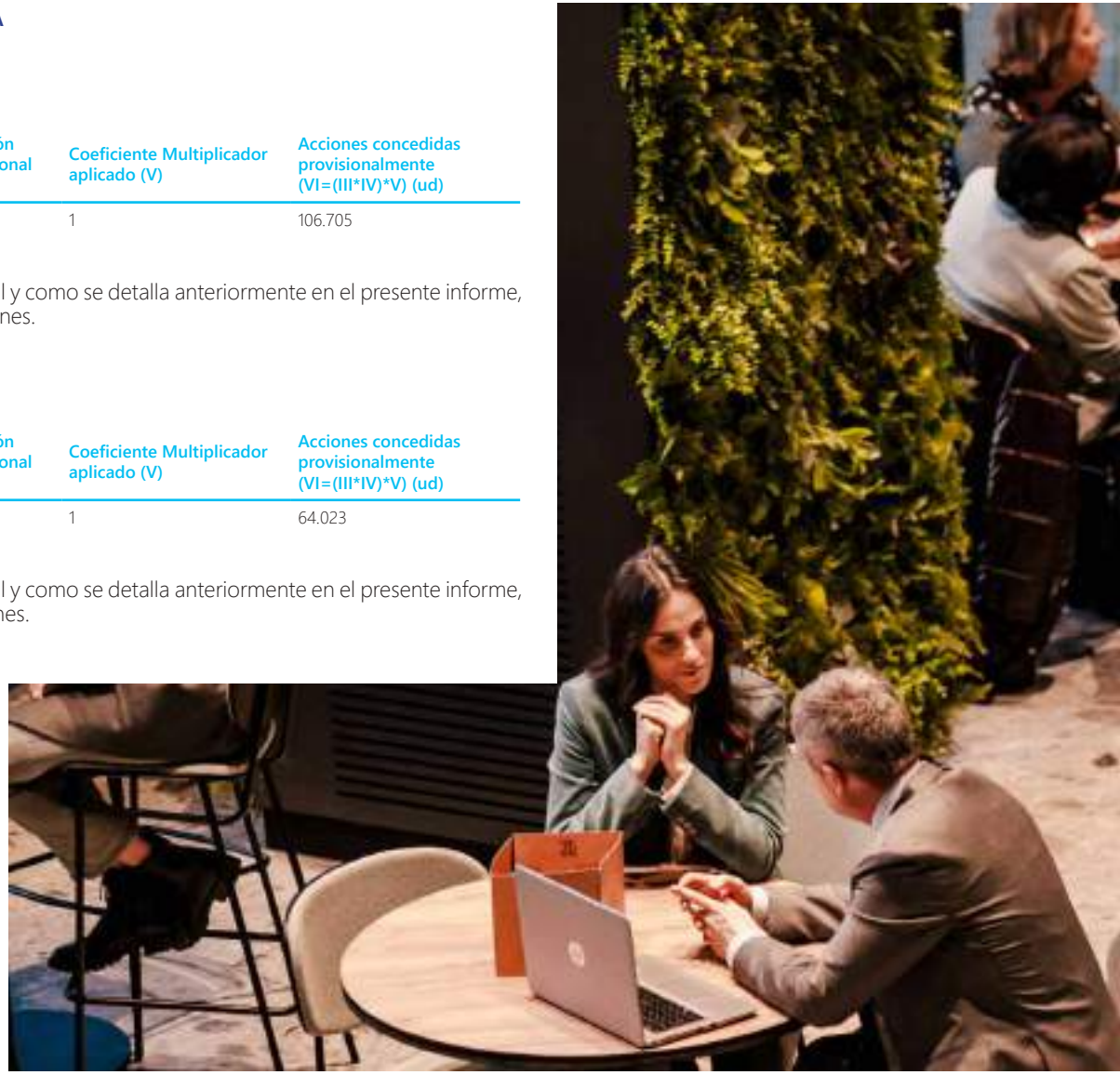
Remuneración variable PIAC objetivo 2021 (I) (miles de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades asignadas (III = I /II) (ud)	Grado de consecución del incentivo provisional (IV) (%)	Coeficiente Multiplicador aplicado (V)	Acciones concedidas provisionalmente (VI=(III*IV)*V) (ud)
200	2,178	91.828	116,2%	1	106.705

Respecto al Tercer Ciclo del PIAC no ha finalizado el periodo de medición del ajuste expost, tal y como se detalla anteriormente en el presente informe, y por tanto todavía no se ha calculado el Incentivo Final ni se ha realizado entrega de acciones.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI - PRESIDENTE EJECUTIVO

Remuneración variable PIAC objetivo 2021 (I) (miles de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades asignadas (III = I /II) (ud)	Grado de consecución del incentivo provisional (IV) (%)	Coeficiente Multiplicador aplicado (V)	Acciones concedidas provisionalmente (VI=(III*IV)*V) (ud)
120	2,178	55.097	116,2%	1	64.023

Respecto al Tercer Ciclo del PIAC no ha finalizado el periodo de medición del ajuste expost, tal y como se detalla anteriormente en el presente informe, y por tanto todavía no se ha calculado el incentivo final ni se ha realizado entrega de acciones.



(i) **Incentivo a Largo Plazo** vinculados al Plan Estratégico 2015-2018

Por otro lado, la Junta General de 23 de abril de 2015 aprobó la implantación de un Incentivo a Largo Plazo (en adelante, ILP) a 4 años (2015-2018) vinculado al cumplimiento del Plan Estratégico entonces vigente y que permitía percibir, transcurridos los 4 años, un número de acciones de CaixaBank siempre que se cumplieran una serie de objetivos estratégicos y requisitos previstos para el colectivo de beneficiarios que incluía, entre otros, a los Consejeros Ejecutivos en aquel momento.

Durante el ejercicio 2021 se ha abonado el segundo diferimiento en acciones al colectivo de beneficiarios de este plan.

A continuación, se detallan las remuneraciones abonadas durante el ejercicio que están diferidas de ejercicios anteriores de los planes a largo plazo:



GONZALO GORTÁZAR - CONSEJERO DELEGADO

Concepto de remuneración variable a largo plazo	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato ILP del ejercicio referido	Número de acciones brutas	% acumulado sobre remuneración variable formato ILP de cada ejercicio	Remuneración diferida latente en acciones brutas
Abono de la remuneración variable a largo plazo (ILP 2015-2018)	Acciones	12%	13.553	76%	27.106

JORGI GUAL - PRESIDENTE NO EJECUTIVO

En relación con sus funciones directivas anteriores, el Presidente del Consejo tiene reconocidas hasta la fecha de 14/09/2016 (fecha en la que pasó a ocupar el cargo actual) unos diferimientos pendientes de entrega correspondientes a la remuneración a largo plazo que se detallan a continuación:

Concepto de remuneración variable a largo plazo	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato ILP del ejercicio referido	Número de acciones brutas	% acumulado sobre remuneración variable formato ILP de cada ejercicio	Remuneración diferida latente en acciones brutas
Abono de la remuneración variable a largo plazo (ILP 2015-2018)	Acciones	17%	1.005	100%	0

TOMÁS MUNIESA - VICEPRESIDENTE NO EJECUTIVO

En relación con las funciones directivas anteriores del Vicepresidente no Ejecutivo del Consejo, éste tiene reconocidas hasta la fecha de 22/11/2018, fecha en la que pasó a ocupar el cargo actual, unos diferimientos pendientes de entrega correspondientes a la remuneración variable a largo plazo que se detallan a continuación:

Concepto de remuneración variable a largo plazo	Instrumento de liquidación	% sobre remuneración variable formato ILP del ejercicio referido	Número de acciones brutas	% acumulado sobre remuneración variable formato ILP de cada ejercicio	Remuneración diferida latente en acciones brutas
Abono de la remuneración variable a largo plazo (ILP 2015-2018)	Acciones	12%	8.247	76%	16.494

Requerimientos comunes aplicables a la remuneración variable

Política de retención

Todos los instrumentos entregados están sujetos a un período de retención de un año desde su entrega, durante el cual no podrá disponer de ellos. Durante este periodo, el ejercicio de los derechos atribuidos por los instrumentos corresponde al Consejero Ejecutivo en tanto que titular de los mismos.

La titularidad de los instrumentos y del metálico cuya entrega haya sido diferida es de CaixaBank.

Considerando el carácter bilateral de los contratos y la equidad en el devengo de las prestaciones recíprocas, el metálico diferido devenga intereses para el Consejero Ejecutivo, calculados aplicando el tipo de interés correspondiente al primer tramo de la cuenta de haberes de empleado. Dichos intereses serán satisfechos al término de cada fecha de pago, y se aplicarán sobre el importe en metálico de la remuneración variable efectivamente a percibir, neto de cualquier reducción que procediera.

En cumplimiento de las Directrices de la Autoridad Bancaria Europea sobre políticas de remuneración adecuadas (en adelante, **Directrices EBA**), en referencia a los rendimientos de los instrumentos diferidos devengados a partir de 1 de enero de 2017, la Sociedad no los pagará ni durante ni después del periodo de diferimiento.

Supuestos de reducción de la remuneración variable

Los Consejeros Ejecutivos verán reducido, total o parcialmente, el derecho a percibir los importes de remuneración variable, incluidos los importes diferidos, en supuestos de deficiente desempeño financiero de CaixaBank en su conjunto o de un área concreta de ésta o de las exposiciones generadas. A estos efectos, CaixaBank deberá comparar la evaluación del desempeño realizada con el comportamiento a posteriori de las variables que contribuyeron a conseguir los objetivos. Los supuestos que dan lugar a una reducción de la remuneración variable son las siguientes:

- Los fallos significativos en la gestión del riesgo cometidos por CaixaBank, o por una unidad de negocio o de control del riesgo, incluyendo la existencia de salvedades en el informe de auditoría externo o circunstancias que minoren los parámetros financieros que hubieran de servir de base para el cálculo de la remuneración variable.
- El incremento sufrido por CaixaBank o por una de sus unidades de negocio de sus necesidades de capital, no previstas en el momento de generación de las exposiciones.
- Las sanciones regulatorias o condenas judiciales por hechos que pudieran ser imputables a la unidad o al profesional responsable de aquellos y al Consejero Ejecutivo.
- El incumplimiento de normativas o códigos de conducta internos del Grupo, incluyendo:

a. Incumplimientos normativos que les sean imputables con calificación de infracción grave o muy grave.

b. Incumplimiento de normativas internas con calificación de grave o muy grave.

c. Incumplimiento de las exigencias de idoneidad y corrección que le sean exigibles.

d. Incumplimientos normativos que les sean imputables y que, comporten o no pérdidas, puedan poner en riesgo la solvencia de una línea de negocio y, en general, participación o responsabilidad en conductas que hayan generado importantes pérdidas.

[4] Directrices de la Autoridad Bancaria Europea ("EBA") sobre políticas de remuneración adecuadas (EBA/GL/2021/04).

- Las conductas irregulares, considerando especialmente los efectos negativos derivados de la comercialización de productos inadecuados y las responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos en la toma de esas decisiones.

- Despido disciplinario procedente o por justa causa a instancias de la Sociedad (en este supuesto la reducción será total). Se entenderá por justa causa cualquier incumplimiento grave y culpable de los deberes de lealtad, diligencia y buena fe conforme a los cuales el Consejero Ejecutivo debe desempeñar sus cargos en el Grupo, así como cualquier otro incumplimiento grave y culpable de las obligaciones asumidas en virtud de su contrato o de cualesquiera otras relaciones orgánicas o de servicios que pudieran establecerse con el Grupo

- Cuando su pago o consolidación no resulte sostenible de acuerdo con la situación financiera de CaixaBank o no se justifique sobre la base de los resultados de CaixaBank, de la unidad de negocio y del Consejero.

- Cualquiera otra adicional que pueda estar expresamente prevista en los contratos u en la normativa aplicable.

- La remuneración variable será objeto de reducción si durante la evaluación del rendimiento estuviese en vigor una exigencia o recomendación de la autoridad competente de restringir la política de distribución de dividendos, o en uso de las facultades atribuidas.

Supuestos de recuperación de la remuneración variable

- En los casos en que las causas que dan lugar a las situaciones anteriormente descritas se hubiesen producido en un momento anterior al pago ya efectuado de la remuneración variable, de modo que si hubiese sido considerada tal situación dicho pago no hubiese sido efectuado en todo o en parte, el Consejero Ejecutivo deberá reintegrar la parte indebidamente percibida, junto con los rendimientos que en su caso le hubiesen sido abonados.

- Se considerarán de especial gravedad los supuestos en los que los Consejeros Ejecutivos hayan contribuido significativamente a la obtención de resultados financieros deficientes o negativos, así como en casos de fraude o de otra conducta dolosa o de negligencia grave que provoque pérdidas significativas.

La Comisión de Retribuciones es responsable de proponer al Consejo la aplicación de la reducción o la pérdida del derecho a percibir de los importes diferidos, o de su recuperación total o parcial, en función de las características y circunstancias de cada caso. Los supuestos de reducción de la remuneración variable serán aplicables durante todo el periodo de diferimiento de la remuneración variable. Por su parte, los supuestos de recuperación de la retribución variable serán de aplicación durante el plazo de un año a contar desde su pago, salvo que hubiese mediado dolo o negligencia grave, en cuyo caso se estará sujeto a la normativa de aplicación en materia de prescripción.

Extinción o suspensión de la relación profesionaL

La extinción o suspensión de la relación profesional, así como los supuestos de baja por invalidez, prejubilación, jubilación o jubilación parcial, no darán lugar a la interrupción del ciclo de pago de la remuneración variable; ello sin perjuicio de lo previsto en materia de reducción y recuperación de la remuneración variable. En el supuesto de fallecimiento, la Dirección de Recursos Humanos conjuntamente con la función de Gestión de Riesgos han de determinar y, en su caso, proponer el proceso de liquidación de los ciclos de pago pendientes bajo criterios compatibles con los principios generales de la LOSS, su normativa en desarrollo y la Política de Remuneración.

Situaciones especiales

En situaciones especiales no previstas (i.e. operaciones corporativas que afecten a la titularidad de los instrumentos entregados o diferidos) deben aplicarse soluciones específicas acordes con la LOSS y los principios de la Política de Remuneración, de modo que no diluyan o alteren de modo artificial el valor de las contraprestaciones a que responden dichas situaciones.

Incompatibilidad con estrategias de cobertura personal o mecanismos de elusión

El Consejero Ejecutivo se compromete a no utilizar estrategias personales de cobertura o seguros relacionados con la remuneración que menoscaben los efectos de alineación con la gestión sana de los riesgos que fomentan sus sistemas de remuneración. Por su parte, CaixaBank no abonará remuneración variable mediante instrumentos o métodos que tengan por objetivo o efectivamente resulten en incumplimiento de los requisitos de remuneración aplicables a los Consejeros Ejecutivos.

Aportaciones a sistemas de previsión y otras coberturas

Los Consejeros Ejecutivos pueden tener reconocido un sistema de previsión social complementario al régimen común de los empleados. Cuando su contrato sea de naturaleza mercantil, pueden ver reconocidos sistemas de previsión con efecto equivalente al de previsión social complementaria.

Los compromisos asumidos con los Consejeros Ejecutivos pueden ser de aportación definida para las contingencias de jubilación, invalidez y fallecimiento, y adicionalmente pueden reconocerse coberturas de prestación definida para las contingencias de invalidez y fallecimiento. Estos compromisos se instrumentan a través de un contrato de seguro.

Carácter no discrecional

Salvo por las aportaciones obligatorias en base variable, el régimen prestacional o de aportaciones para el sistema de previsión social no tiene naturaleza de beneficio discrecional; debe aplicarse objetivamente en función del acceso a la condición de Consejero Ejecutivo o en circunstancias

similares que determinan una redefinición de las condiciones de retribución, en forma de cantidad alzada o por referencia a la retribución fija, según se establezca.

La fijación de la cuantía de las aportaciones o el grado de cobertura de las prestaciones (i) deben estar prefijados al inicio del ejercicio y tener adecuado reflejo en los contratos , (ii) no pueden derivarse de parámetros variables, (iii) no pueden ser consecuencia de aportaciones extraordinarias (en forma de gratificaciones, premios o aportaciones extraordinarias realizadas en los años próximos a la jubilación o cese), ni (iv) deben estar relacionados con cambios sustanciales en las condiciones de jubilación (incluido los derivados de fusión o combinación de negocios).

Eliminación de duplicidades

El importe de las aportaciones a sistemas de previsión social debe verse minorado por el importe de cualesquiera aportaciones realizadas a instrumentos o pólizas equivalentes que pudieran establecerse como consecuencia de cargos desempeñados en sociedades del Grupo o en otras sociedades en interés de CaixaBank; del mismo modo debe procederse en relación con las prestaciones, que deben ser ajustadas para evitar duplicidades en las coberturas.

Régimen de consolidación de derechos

En el caso en que lo tengan, el sistema de previsión social de los Consejeros Ejecutivos reconoce la consolidación de derechos económicos en el supuesto de que se produzca el cese o extinción de la relación profesional antes del acaecimiento de las contingencias cubiertas, salvo que dicho cese o extinción se produzca por despido disciplinario declarado procedente o por causa justa, según el caso, o por otras causas específicas que los contratos recojan. No están previstos abonos en la fecha efectiva del cese o extinción de la relación profesional.

Aportaciones obligatorias en base variable

El 15% de las aportaciones pactadas a planes de previsión social complementaria tendrá la consideración de importe target (teniendo el 85% restante la consideración de componente fijo). Este importe se determina siguiendo los mismos principios que los establecidos para la remuneración variable en forma de bonus, atendiendo sólo a los parámetros de evaluación individuales, y es objeto de aportación a una Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión.

La aportación tendrá la consideración de remuneración variable diferida y, en consecuencia, la Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión contendrá las cláusulas para quedar sujeta explícitamente a los supuestos de reducción anteriormente descritos para la remuneración variable. Asimismo, formará parte del montante total de retribuciones variables a los efectos de límites.

Si el Consejero Ejecutivo abandona la Sociedad por causa de jubilación o por cualquier otra causa, los beneficios discrecionales de pensión estarán sometidos a un período de retención de 5 años, a contar a partir de la fecha en que el profesional deje de prestar servicios. La Sociedad aplicará durante el período de retención los mismos requisitos de cláusulas de reducción y de recuperación de la remuneración ya satisfecha expuestos anteriormente.

A continuación se detallan las remuneraciones devengadas del ejercicio 2021 correspondientes a la remune-ración a través de sistemas de ahorro a largo plazo para los Consejeros Ejecutivos:

>> REMUNERACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE AHORRO A LARZO PLAZO DE LOS CONSEJEROS EJECUTIVOS

		Sistema de ahorro a largo plazo (aportación definida)			
	Cargo	Componente fijo (85%)	Componente variable (15%)	Cobertura fallecimiento, incapacidad permanente y gran invalidez	Total
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	425	80	65	570
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo			71	71
Total por concepto 2021					
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	425	86	58	569
Total por concepto 2020					

A continuación se presenta las aportaciones en base variable efectuadas al sistema de previsión social del Consejero Delegado durante el ejercicio cerrado:

Aportación al sistema de previsión social total del ejercicio 2021 (I) (miles de euros)	Aportación en base variable (15%)	Resultado retos individuales 2020 (II)	Aportaciones al sistema de previsión social en base variable del ejercicio 2020 (III=I*15%*II) (miles de euros)
500	75	107%	80

Retribuciones a los miembros del Consejo derivadas de la representación de CaixaBank

De acuerdo con las cantidades actualmente fijadas como remuneración en las respectivas sociedades, comprendidas dentro de la Remuneración Fija Anual Total de los Consejeros, los pagos en concepto de remuneración por el desempeño del cargo de Consejero en sociedades del Grupo o en otras sociedades en interés de CaixaBank, es la siguiente:

>> REMUNERACIÓN POR CARGOS EN SOCIEDADES DEL GRUPO Y EN OTRAS SOCIEDADES EN INTERÉS DE CAIXABANK

(miles de euros)	Cargo	Sociedad participada	Total
Jordi Gual	Consejero	Erste Group Bank	18
Jordi Gual	Consejero	Telefónica	41
Jose Ignacio Goirigolzarri Tellaeche	Consejero	CECA	11
Gonzalo Gortázar	Presidente	VidaCaixa,.	144
Gonzalo Gortázar	Consejero	Banco BPI, S.A.	60
Tomás Muniesa	Vicepresidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresidente	SegurCaixa Adeslas	11
Total por concepto 2021			**720**

Remuneraciones a los miembros del Consejo al margen de la condición de Consejero

Cristina Garmendia es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2021, asciende a 15.000 euros, no considerándose significativa.

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte es Presidente no Ejecutivo del Consejo de Administración del Banco BPI. La remuneración percibida por su pertenencia a dicho consejo es de 750.000 euros.



Términos y condiciones de los contratos generales y el correspondiente al Consejero Delegado y al Presidente Ejecutivo

Condiciones generales de los contratos

Naturaleza de los contratos: Vendrá determinada por el nivel de las funciones de dirección desarrolladas más allá de la mera condición de consejero, de conformidad con, entre otros, la doctrina del Tribunal Supremo en relación con la denominada "teoría del vínculo".

Duración: Con carácter general los contratos tendrán duración indefinida.

Descripción de funciones, dedicación, exclusividad e incompatibilidades: Los contratos contendrán una descripción clara de funciones y responsabilidades a asumir, así como la ubicación funcional y de dependencia en la estructura organizativa y de gobierno de CaixaBank. Asimismo, establecerán la obligación de dedicación en exclusiva al Grupo, sin prejuicio de otras actividades autorizadas en interés del Grupo u otras ocasionales de docencia o participación en conferencias, administración del patrimonio personal o responsabilidades en empresas propias o familiares, siempre que no dificulten el cumplimiento de los deberes de diligencia y lealtad de su cargo de administrador de CaixaBank ni supongan un conflicto alguno con la Sociedad.

Se aplicará a los Consejeros Ejecutivos el régimen de incompatibilidades establecido legalmente.

En los contratos podrán pactarse además otras obligaciones de permanencia en el mejor interés de CaixaBank.

Cumplimiento de deberes y obligación de confidencialidad: Los contratos contendrán estrictas obligaciones de cumplimiento de los deberes propios de los administradores y de confidencialidad en relación con la información a la que los Consejeros tengan acceso durante el desempeño de sus cargos.

Cobertura de responsabilidades civiles e indemnización: Los Consejeros Ejecutivos así como los demás Consejeros figuran como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo.

Asimismo, los contratos pueden establecer el compromiso de CaixaBank de mantener indemnes a los Consejeros Ejecutivos de los gastos, daños y perjuicios que les haya causado cualquier reclamación de terceros como consecuencia del desempeño de sus funciones sin haber mediado culpa o negligencia de los propios Consejeros Ejecutivos.

Pactos de no competencia post-contractual: Los contratos establecerán pactos de no concurrencia post-contractual en el ámbito de las actividades financieras, cuya duración no debería ser inferior a un año desde la extinción del contrato. Salvo por razones justificadas, la contraprestación al pacto de no competencia se establece como la suma de componentes fijos de la remuneración que se hubiera percibido durante el período de duración del mismo. El importe de la compensación será dividido en cuotas periódicas futuras, pagaderas durante el período de duración del pacto de no competencia.

El incumplimiento del pacto de no competencia post-contractual generará el derecho de CaixaBank a obtener de los Consejeros Ejecutivos una indemnización por importe proporcionado a la contraprestación satisfecha.

Cláusulas de terminación anticipada: Los contratos establecerán los supuestos en los que los Consejeros Ejecutivos pueden proceder a la resolución del contrato con derecho a indemnización, que podrán contemplar situaciones de incumplimiento por parte de CaixaBank, de cese sin causa justificada o cambio de control de la Sociedad.

Del mismo modo, los contratos habrán de reconocer la facultad de CaixaBank de resolver el contrato en los casos de incumplimiento de los Consejeros Ejecutivos, sin compensación a favor del mismo.



En cualquier supuesto de terminación de los contratos, se reconocerá el derecho de CaixaBank a exigir la renuncia de los Consejeros Ejecutivos a cualesquiera cargos o funciones desarrollados en sociedades en interés de CaixaBank.

Los contratos establecerán un plazo de preaviso de al menos tres meses, y compensaciones adecuadas en caso de incumplimiento, proporcionadas a la remuneración fija a devengar durante los plazos incumplidos.

La cuantía de las indemnizaciones por terminación de los contratos se establecerá en todo momento de modo que no supere los límites legalmente establecidos en materia de ratio máxima de remuneración variable, teniendo en cuenta los criterios establecidos por EBA. Los pagos por resolución anticipada deben basarse en los resultados obtenidos en el transcurso del tiempo y no recompensar malos resultados o conductas indebidas.

El abono del importe de los pagos por rescisión anticipada que haya de ser considerado como remuneración variable, será objeto de diferimiento y pago en la forma prevista para la remuneración variable y quedará sujeto a los mismos supuestos de reducción y recuperación descritos.

Pagos por abandono de contratos anteriores: En los casos en que se pacten paquetes de remuneración relativos a compensación por abandono de contratos anteriores, éstos deberán adaptarse a los intereses de la Entidad a largo plazo, mediante la aplicación de los límites y requisitos establecidos por la LOSS y las Directrices EBA, y de disposiciones de ciclo de pago análogas a las previstas en la Política de Remuneración para la remuneración variable.

Otras condiciones contractuales: Los contratos podrán contener cláusulas contractuales habituales compatibles con la LOSS, la LSC, el resto de normativa aplicable y la Política de Remuneración.



Condiciones particulares de los contratos del Consejero Delegado y del Presidente Ejecutivo

Nombramiento	Condiciones particulares del contrato del Consejero Delegado	Condiciones particulares del contrato del Presidente Ejecutivo
Naturaleza de los contratos	Contrato de naturaleza mercantil	
Duración	Contrato de duración indefinida	
Descripción de funciones, dedicación, exclusividad e incompatibilidades	El contrato contiene la descripción clara de sus funciones y responsabilidades y la obligación de dedicarse en exclusiva a CaixaBank. No contiene pactos de permanencia y se incluyen disposiciones para su integración con la Política de Remuneración.	
Cumplimiento de deberes y obligación de confidencialidad	El contrato contiene cláusulas de cumplimiento de deberes, confidencialidad y cobertura de responsabilidades.	
Cobertura de responsabilidades civiles e indemnización	Los Consejeros Ejecutivos, así como los demás Consejeros figuran como asegurados de la póliza de responsabilidad civil para administradores y directivos del Grupo	
Pactos de no competencia post-contractual	El contrato contiene un pacto de no competencia post-contractual de duración de un año desde su terminación, que alcanza a cualquier actividad directa o indirecta en el sector financiero. La contraprestación por el pacto de no competencia se fija en una anualidad de los componentes fijos de su retribución y se verá reducido por cualesquiera cantidades percibidas por las Sociedades del Grupo o en las que represente a CaixaBank en concepto de compensación por obligaciones de no competencia post-contractual. Esta compensación será satisfecha en 12 mensualidades iguales, la primera pagadera al término del mes natural en que se extinga el contrato de servicios. El incumplimiento del pacto de no competencia post-contractual dará lugar al abono a CaixaBank por parte del Consejero Ejecutivo de un importe equivalente a una anualidad de los componentes fijos de su retribución.	
Cláusulas de terminación anticipada	Los Consejeros ejecutivos tendrán derecho, sin perjuicio de la compensación por el pacto de no competencia, a percibir una indemnización de una anualidad de los componentes fijos de la remuneración en caso de cese y extinción del contrato de servicios por cualquiera de las siguientes causas: (i) extinción unilateral por parte del Consejero Ejecutivo por incumplimiento grave de la Sociedad de las obligaciones incluidas en el contrato de servicios; (ii) extinción unilateral por la Sociedad sin justa causa; (iii) cese o no renovación de su puesto como miembro del Consejo y de sus funciones de Consejero Ejecutivo sin justa causa; o (iv) adquisición del control de la Sociedad por una entidad distinta de la Fundación Bancaria la Caixa" o cesión o transmisión de todo o parte relevante de su actividad o de sus activos y pasivos a un tercero o integración en otros grupos empresariales que adquiera el control de la Sociedad. El importe de la indemnización prevista deberá hacerse efectivo en los términos previstos en cada momento en la normativa vigente y en la Política de Remuneraciones y se verá reducido adicionalmente por cualesquiera cantidades percibidas de las Sociedades descritas en el párrafo anterior en cualquier concepto de indemnización. El derecho a percibir la indemnización está condicionado a la renuncia simultánea, por parte del Consejero Ejecutivo, a todos los cargos de administrador o representante en otras sociedades del Grupo en las que exista un interés por parte de la Sociedad, o en cualesquiera otras entidades ajenas en representación de CaixaBank. Por su parte, la Sociedad podrá cesar al Consejero Ejecutivo de su cargo y rescindir el Contrato de Servicios por justa causa en los siguientes supuestos: (i) cualquier incumplimiento grave y culpable de los deberes de lealtad, diligencia y buena fe conforme a los cuales el Consejero Ejecutivo debe desempeñar sus cargos en el Grupo; (ii) la falta de idoneidad sobrevenida para el ejercicio del cargo por causa imputable al Consejero Ejecutivo; o (iii) cualquier otro incumplimiento grave y culpable de las obligaciones asumidas en virtud del contrato de servicios o de cualesquiera otras relaciones orgánicas o de servicios que pudieran establecerse entre el Consejero Ejecutivo y las respectivas entidades en las que represente a CaixaBank. En caso de que la extinción del contrato de servicios se produzca por justa causa o por renuncia voluntaria del Consejero Ejecutivo por causas distintas a las anteriormente indicadas, éste no tendrá derecho a percibir la indemnización descrita anteriormente. En caso de renuncia voluntaria deberá efectuarse con un preaviso de al menos tres meses. En caso de incumplimiento el Consejero Ejecutivo vendrá obligado a satisfacer a la entidad el importe de los componentes fijos de la remuneración correspondiente al tiempo que reste por cumplir el correspondiente plazo.	
Otras condiciones contractuales	Se incluyen en el contrato disposiciones para su integración con la Política de Remuneración.	Se incluyen en el contrato disposiciones para su integración con la Política de Remuneración.

Política de Remuneraciones de los Consejeros para el ejercicio 2022

A la fecha de publicación de este Informe, la Política de Remuneración vigente es aquella que fue objeto de modificación por la Junta General de Accionistas del 14 de mayo de 2021, como consecuencia de la operación societaria de fusión con Bankia.

Sin perjuicio de lo anterior, está previsto someter a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2022 una nueva Política de Remuneración de Consejeros, que, en caso de ser aprobada, sustituirá íntegramente a la anterior política, cuya última modificación fue aprobada por la Junta General de Accionistas de 14 de mayo de 2021.

Motivos que justifican la aprobación de un nueva política de remuneración

La propuesta de aprobación de una nueva Política de Remuneración viene justificada, entre otros, por los siguientes motivos:

a. La aprobación de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas. En concreto, conforme a la Disposición Transitoria 1ª de esta Ley, Las sociedades deben someter a aprobación la Política de Remuneraciones adaptada a dichas modificaciones en la primera junta general que se celebre con posterioridad a los 6 meses desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

b. Las novedades normativas en materia de remuneraciones en entidades de crédito que se han producido a lo largo de 2021 en el régimen de remuneración de las entidades de crédito, como parte de la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva (UE) 2019/878 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2019.

c. El cambio en el modelo de incentivación variable mediante la unificación del sistema de remuneración variable anual y a largo plazo en un único esquema de retribución.

Principales novedades introducidas en la nueva política de remuneración

Las principales novedades que está previsto que se introduzcan en la nueva Política de Remuneración que se eleve a la Junta General de Accionistas, se pueden resumir en las siguientes:

a. Actualización de la aprobación de la Política conforme al nuevo marco normativo tras la modificación de la Ley de Sociedades de Capital.

b. Mayor transparencia sobre cómo la Política impulsa comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo, y de qué forma tiene en cuenta la Política de Remuneraciones de los empleados.

c. Modificación del sistema de incentivación variable, a través de la implantación de un nuevo Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales, vinculado a la consecución de objetivos anuales y plurianuales previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.

d. Ampliación del periodo de retención de las acciones entregadas a los Consejeros Ejecutivos a tres años, dando cumplimiento a la Recomendación 62 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas (en adelante, CBG).

e. Mayor regulación sobre las condiciones retributivas aplicables a posibles nuevos Consejeros Ejecutivos.

f. Fijación de un porcentaje de actualización durante el periodo de aplicación de la Política para determinados conceptos retributivos y una referencia a efectos de conceder remuneración variable garantizada.

g. Establecimiento de un plazo de preaviso para los contratos de los Consejeros Ejecutivos de, al menos, tres meses.

h. Introducción de un apartado que habilita la posibilidad de aplicar excepciones temporales a la Política, en los términos expuestos en el apartado 6 del artículo 529 novodecies de la LSC.



Retribución de los consejeros en su condición de tales

La cifra máxima de Remuneración del conjunto de Consejeros, sin tener en cuenta la remuneración por las funciones ejecutivas (2.925.000 €) se fijó en la Junta General de 2021 y su distribución puede dar lugar a retribuciones diferentes para cada uno de los Consejeros. Los importes para el ejercicio en curso se detallan a continuación:

>> REMUNERACIÓN POR PERTENENCIA AL CONSEJO Y A SUS COMISIONES

(miles de euros)	Total 2022
Remuneración base por miembro del Consejo	90
Remuneración adicional por la Presidencia del Consejo	-
Remuneración adicional al Consejero Coordinador	38
Remuneración adicional por miembro de la Comisión Ejecutiva	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión Ejecutiva	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Riesgos	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Riesgos	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Auditoría y Control	50
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control	10
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Nombramientos	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Nombramientos	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Retribuciones	30
Remuneración adicional al Presidente de la Comisión de Retribuciones	6
Remuneración adicional por miembro de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	30

(miles de euros)	Total 2022
Remuneración a distribuir en 2022 en el marco de la retribución máxima aprobada en 2022	2.925

Retribución de los consejeros con funciones ejecutivas

A modo de resumen, a continuación se presenta el mix retributivo correspondiente a la retribución prevista para los Consejeros Ejecutivos de CaixaBank en 2022:

>> MIX RETRIBUTIVO 2022



5.2.1 Componentes fijos de la remuneración

El importe de los componentes fijos para Consejeros Ejecutivos, previsto para el ejercicio 2022 es el que se indica a continuación:

>> REMUNERACIÓN VINCULADA A COMPONENTES FIJOS DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)	Cargo	Sueldos	Remuneración por pertenencia al Consejo	Remuneración por pertenencia a comisiones del Consejo	Remuneración por cargos en sociedades del grupo	Remuneración por pertenencia a consejos fuera del grupo	Tota Remuneración Fija Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	2.061	90	50	60	0	2.261
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	1.483	90	60	0	17	1.650
Total consejeros ejecutivos		3.544	180	110	60	17	3.911

Los conceptos fijos de remuneración del Consejero Delegado no se han incrementado respecto a 2021.

Por su parte, el importe previsto para el ejercicio correspondiente a las remuneraciones en especie para Consejeros Ejecutivos es el que figura a continuación:

>> REMUNERACIÓN EN ESPECIE DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)	Cargo	Asistencia médica propia y familiares*	Uso de automóvil y vivienda	Otros	Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	5			5
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	2			2
Total consejeros ejecutivos		7			7

* Seguros de asistencia médica para el Consejero Ejecutivo, su cónyuge e hijos menores de 25 años.



Componentes variables de la remuneración

Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales

Desde enero de 2022, la remuneración variable de los Consejeros Ejecutivos, de forma similar al modelo aplicable al resto de miembros del Colectivo Identificado del Grupo, consiste en un esquema de remuneración variable ajustado al riesgo y basado en la medición del rendimiento que se concede anualmente en base a unas métricas anuales con un ajuste a largo plazo a través del establecimiento de métricas de carácter plurianual.

Este Esquema se determina sobre la base de una remuneración variable objetivo establecida para cada uno de los Consejeros Ejecutivos por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, que representa el importe de remuneración variable a percibir en caso de un cumplimiento del 100% de los objetivos establecidos. Para el caso de sobrecumplimiento, se puede llegar a un porcentaje máximo de consecución del 120%.

La remuneración para 2022 de los Consejeros Ejecutivos no sufre variación respecto a 2021. Así pues, el importe target del nuevo esquema de remuneración variable con métricas plurianules de acuerdo con la nueva Política de Remuneración de Consejeros es la suma de los importes target de 2021 del bonus anual y del incentivo a largo plazo (PIAC).

Los importes target para este concepto determinados en 2022 son los siguientes:

(miles de euros)	Cargo	Remuneración variable objetivo (miles de €)
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	909
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo	320

Para la medición del rendimiento y en la evaluación de los resultados individuales se utilizan factores anuales, con criterios corporativos cuantitativos (financieros) y corporativos cualitativos (no financieros), que han de estar especificados y claramente documentados.

Asimismo, también se utilizan factores plurianuales que únicamente contarán con criterios corporativos, y que ajustan, como mecanismo de reducción, el pago de la parte diferida sujeta a factores plurianuales.

>> MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES ANUALES

Criterios		Métrica	Ponderación	Grado de cumplimiento	Grado de consecución
Corporativos	Financieros	ROTE	20%	> 7,7 = 120%	120%
				Entre 7,7 y 5,7	Entre 120 y 80%
				< 5,7 = 0%	0
		REC	20%	< 53,4 = 120%	120%
				Entre 53,4 y 56,1	Entre 120 y 80%
				> 56,1 = 0%	0
		NPAs	10%	<-1.054 = 120%	120%
				Entre -1.054 y 0	Entre 120 y 80%
				>=0 = 0%	0



*La consecución puede ajustarse a la baja hasta llegar a ser del 100% en el caso de que alguna métrica incluida en el RAF quede en situación de recovery.

** El NPS oficina, y IEX segmentos ponderan en función del peso de cada negocio en el Margen Ordinario.

Criterios		Métrica	Ponderación	Grado de cumplimiento	Grado de consecución
Corporativos	No Financieros	RAF	20%	<= 3 ámbares	120%
				3,5 ámbares	115%
				4 ámbares	110%
				4,5 ámbares	105%
				5 ámbares	100%
				5,5 ámbares	95%
				6 ámbares	90%
				6,5 ámbares	85%
				7 ámbares	80%
				7,5 ámbares	0
		Calidad	10%	Cada reto individualmente en escalas entre el 0 por debajo de 80% y hasta un máximo del 120%	Máximo del 120% y mínimo del 80% por debajo 0
				Promedio ponderado (NPS oficina, y IEX segmentos) 70% y 30% NPS digital	
		COMPLIANCE(**)	10%	> 96,25 y factor corrector 0 = 100%	Entre 120% y 0
				Entre 96,25 y 95 = 90%	Entre 108% y 0
				Entre 95 y 94 = 80%	Entre 96% y 0
				< 94 = 0%	0
		Sostenibilidad	10%	> 22.962 = 120%	120%
				Entre 22.962 y 15.308	Entre 120 y 80%
				< 15.308 = 0%	0

*La consecución puede ajustarse a la baja hasta llegar a ser del 100% en el caso de que alguna métrica incluida en el RAF quede en situación de recovery.

** El NPS oficina, y IEX segmentos ponderan en función del peso de cada negocio en el Margen Ordinario.

*** El 10% del Bonus estará afectado por un factor corrector en función de la resolución o re-evaluación de los GAPs de criticidad Alta y Media de CaixaBank.

El grado de consecución para las métricas de medición de factores anuales se fija exclusivamente en función de criterios corporativos y engloba el pago upfront de la retribución variable, así como los dos primeros pagos diferidos (esto es, un 64% de la retribución variable).

Los criterios corporativos son fijados para cada ejercicio por el Consejo de Administración de CaixaBank, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, y su ponderación se distribuye entre conceptos objetivables en función de los principales objetivos de la Entidad.

Los **criterios corporativos financieros** se han alineado con las métricas de gestión más relevantes de la Entidad, adecuando su ponderación para los Consejeros Ejecutivos según sus funciones. Estos se relacionan con las siguientes métricas:

ROTE (20%)

Definición: Mide el índice de rentabilidad sobre el patrimonio tangible y se calcula como el cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1) y los fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses, deduciendo los activos intangibles o fondos de comercio.

REC (20%)

Definición: Es el peso que suponen los gastos recurrentes en relación con los ingresos de la actividad core de la entidad. Se calcula como la relación porcentual de los gastos recurrentes del Grupo entre los ingresos core (margen de intereses, comisiones y los ingresos vinculados a los seguros).

NPAs (10%)

Definición: Es la variación, en términos absolutos, de los activos problemáticos del Grupo (definidos como saldos dudosos, adjudicados y derechos de remate).

Por su parte, los **criterios corporativos no financieros** están relacionados con las siguientes métricas:

RAF (20%)

Definición: El objetivo ligado a la métrica RAF se establece a partir de un nivel agregado del cuadro de mando del Marco de Apetito al Riesgo de la Entidad. Este cuadro de mando está compuesto por métricas cuantitativas que miden los distintos tipos de riesgo y el Consejo de Administración establece unas zonas de apetito (verde), tolerancia (ámbar) o incumplimiento (rojo) y determina la escala de consecución que establece unos porcentajes de penalización o bonificación en función de la variación de cada métrica entre la situación real del final del ejercicio y la prevista inicialmente para el mismo ejercicio en el presupuesto.

Calidad (10%)

Definición: Métrica que combina el índice de Net Promoter Score (clientes que nos recomiendan) con un índice de experiencia de cliente.

Es el peso que suponen los gastos recurrentes en relación con los ingresos de la actividad core de la entidad. Se calcula como la relación porcentual de los gastos recurrentes del Grupo entre los ingresos core (margen de intereses, comisiones y los ingresos vinculados a los seguros).

Compliance (10%)

Definición: Índice agregado de métricas que miden procesos de Prevención de Blanqueo de Capitales, MiFID y correcta comercialización de productos y servicios.

Sostenibilidad (10%)

Definición: Movilización de finanzas sostenibles, mide la nueva producción de finanzas sostenibles.

A efectos de determinar la concesión de remuneración variable por los factores anuales (financieros y no financieros) anteriormente descritos, una vez cerrado el ejercicio 2022 se comparará el resultado de cada métrica con su valor objetivo, y en función del grado de cumplimiento del mismo, se calculará la remuneración variable a percibir aplicando las correspondientes escalas de grado de consecución, según la ponderación asociada a cada indicador, sobre la base del valor objetivo.

La cantidad resultante constituirá la remuneración variable vinculada a factores anuales de cada Consejero Ejecutivo, que estará sujeta a las condiciones del sistema de concesión, consolidación y pago que se señala a continuación.



>> MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES PLURIANUALES

Criterios	Métrica	Ponderación	Valor Objetivo	Grado de cumplimiento	Grado de penalización
Corporativos	CET1	25%	Medida RAF de tolerancia al riesgo en verde	Rojo = 0%	100%
				Ámbar = 50%	50%
				Verde = 100%	0
	TSR	25%	Valor del índice EUROSTOXX Banks – Gross Return	>= índice = 100%	0
				< índice = 0%	100%
	ROTE Plurianual	25%	Media de los importes retados anualmente en el período de medición	> Media = 100%	0
				Entre 80% y 100%	Entre 0 y 100%
				< 80% = 0%	100%
	Sostenibilidad	25%	63.785	> = 63.785 = 100%	0
				Entre 63.785 y 47.838 = entre 75 y 100%	Entre 0 y 100%
				< 47.838 = 0%	100%

El nivel de consecución para las métricas de medición de factores plurianuales se fija exclusivamente en función de criterios corporativos y determina el ajuste de los pagos a partir del tercer año de diferimiento (esto es, el 36 por ciento de la retribución variable restante).

A continuación se describen las métricas asociadas a los factores plurianuales:

CET1 (25%)

Definición: Se establece como métrica vinculada al color (nivel de tolerancia) del indicador en el RAF de CET1 a cierre del periodo plurianual

TSR (25%)

Definición: Comparativa con la media del índice EUROSTOXX Banks – Gross Return.

ROTE Plurianual (25%)

Definición: Se establece como el promedio de consecución del ROTE retado para cada uno de los años del período de medición plurianual.

Sostenibilidad (25%)

Definición: Se establece en alcanzar una cifra acumulada de movilización de finanzas sostenibles en el período 2022-2024 definida en el plan director de sostenibilidad.

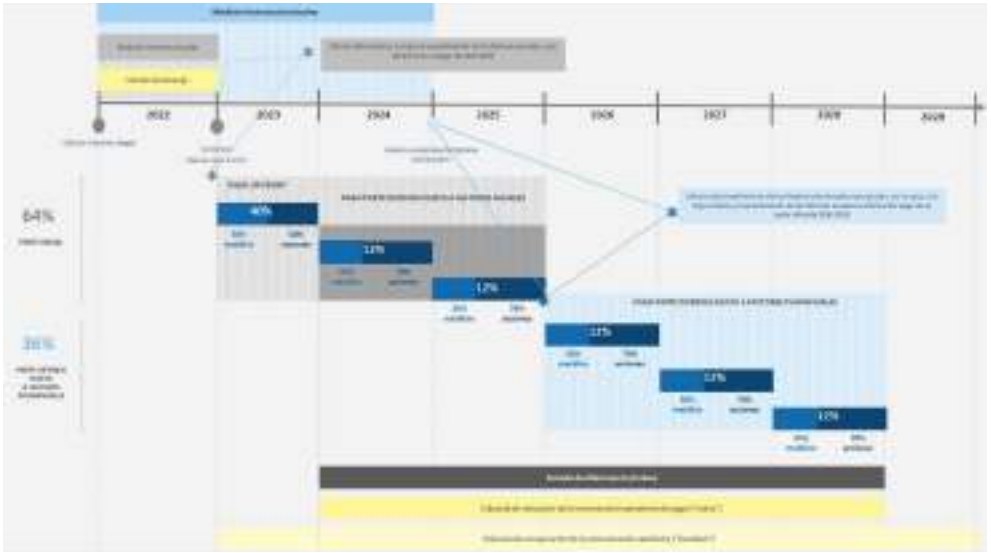
Las métricas mencionadas anteriormente tendrán asociadas unas escalas de grado de cumplimiento, de manera que, de no alcanzarse los objetivos establecidos para cada uno de ellos en el periodo de medición de tres años, podrán minorar la parte diferida de la remuneración variable pendiente de abono, pero nunca incrementarla.

Además, a la remuneración variable le serán de aplicación las restantes condiciones del sistema de concesión, consolidación y pago de la remuneración variable de los Consejeros Ejecutivos previstas en la Política de Remuneración.

>> CONDICIONES DEL SISTEMA DE CONCESIÓN, CONSOLIDACIÓN Y PAGO DE LA REMUNERACIÓN VARIABLE

De conformidad con el sistema de concesión, consolidación y pago aplicable a la remuneración variable del Esquema de Remuneración Variable con Métricas Plurianuales de los Consejeros Ejecutivos de la Entidad, el 40% de la remuneración variable correspondiente al ejercicio en curso se abonará, de darse las condiciones para ello, a partes iguales en efectivo y en acciones de CaixaBank, mientras que el 60% restante se diferirá, 30% en efectivo y 70% en acciones, durante un periodo de cinco años. En este sentido, el pago correspondiente a los dos primeros años de diferimiento está sujeto a factores anuales, mientras que el pago de los tres siguientes años estará sujeto al cumplimiento de los factores plurianuales que hayan sido aprobados.

A continuación, se incluye un ejemplo gráfico del sistema de concesión, consolidación y pago de la remuneración variable de los Consejeros Ejecutivos, tomando como referencia el ejercicio 2022:



Aportaciones a sistemas de previsión y otras coberturas

En el caso del Consejero Delegado, se realizará una aportación definida total cada año de 425.000 € para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

El importe target anual correspondiente a la Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensiones, con arreglo a lo previsto en el apartado 5.8.e), es de 75.000 € en el caso de D. Gonzalo Gortázar Rotaeche.

Adicionalmente a la aportación definida anteriormente descrita, se establecerá una cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente, total, absoluta y gran invalidez por el importe de dos anualidades de la Remuneración Fija Anual Total en el momento en que se produzca la contingencia. La estimación de la prima por esta cobertura es de 72.547 €.

Se reconoce a favor de D. José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche una cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente, total, absoluta y gran invalidez por el importe de dos anualidades de la Remuneración Fija Anual Total en el momento en que se produzca la contingencia. La estimación de la prima por esta cobertura es de 100.862 € para cada año de vigencia de la presente Política de Remuneración.

>> REMUNERACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE AHORRO A LARZO PLAZO DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)		Cobertura de fallecimiento, incapacidad permanente y gran invalidez			
	Cargo	Componente fijo (85%)	Componente variable (15%)1	Cobertura de fallecimiento, incapacidad permanente y gran invalidez	Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar	Consejero Delegado	425	88	73	586
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Ejecutivo			101	101
Total consejeros ejecutivos		**425**	**88**	**174**	**687**

[1] Se informan las aportaciones al sistema de previsión social en base variable prevista en el ejercicio en curso. Se ha considerado la consecución de los retos individuales del 118% del Consejero Delegado resultado de la evaluación de 2021.



Retribuciones a los miembros del Consejo derivadas de la representación de CaixaBank

De acuerdo con las cantidades actualmente fijadas como remuneración en las respectivas sociedades, comprendidas dentro de la Remuneración Fija Anual Total de los Consejeros, los pagos previstos en concepto de remuneración por el desempeño del cargo de Consejero en sociedades del Grupo o en otras sociedades en interés de CaixaBank, son:

>> REMUNERACIÓN A TRAVÉS DE SISTEMAS DE AHORRO A LARZO PLAZO DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

(miles de euros)	Cargo	Sociedad participada	Total previsto 2022
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejero	CECA	17
Gonzalo Gortázar	Consejero	Banco BPI	60
Tomás Muniesa	Vicepresidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vicepresidente	SegurCaixa Adeslas	11
Total por concepto 2022			**523**

Remuneraciones al margen de la condición de Consejero

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte es Presidente no ejecutivo del Consejo de Administración del Banco BPI. La remuneración prevista para 2022 por su pertenencia a dicho consejo es de 750.000 euros.

Política de retención

Los instrumentos entregados se sujetan a un periodo de retención de tres años, durante el cual el Consejero no podrá disponer de ellos.

No obstante, una vez transcurrido un año desde la entrega de los instrumentos, el Consejero podrá disponer de los instrumentos si mantiene, tras la disposición o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de los instrumentos por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su Remuneración Fija Anual Total mediante la titularidad de acciones, opciones, derechos de entrega de acciones u otros instrumentos financieros que reflejen el valor de mercado de CaixaBank.

Asimismo, transcurrido el primer año de tenencia, podrá disponer de los instrumentos en la medida necesaria para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la Comisión de Retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Durante el periodo de retención, el ejercicio de los derechos atribuidos por los instrumentos corresponde al Consejero, en tanto que titular de estos.



Tabla de conciliación de contenido
con el modelo de informe de remuneraciones de CNMV

Sección en el modelo de CNMV		Incluido en informe estadístico
A. POLÍTICA DE REMUNERACIONES DE LA SOCIEDAD PARA EL EJERCICIO EN CURSO		
A.1 y subapartados		No Sección 2 y Sección 5 en referencia a la política de remuneraciones Sección 5 en referencia a los componentes fijos de los consejeros en su condición de tales Sección 5 en referencia a los distintos componentes de remuneración de los consejeros con funciones ejecutivas Sección 4 en referencia a las características de los contratos celebrados con los consejeros con funciones ejecutivas Sección 5 en referencia a las modificaciones propuestas en la remuneración para el ejercicio 2022 y su valoración cuantitativa
A.2		Sección 5 en referencia a las modificaciones propuestas en la remuneración para el ejercicio 2022 y su valoración cuantitativa
A.3		Sección 5 e Introducción en referencia a la política de remuneraciones
A.4		Introducción, Sección 2 y Sección 5 en referencia a la votación del IARC y la política de remuneraciones
B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO		
B.1 y subapartados	No	Sección 2 y Sección 3
B.2	No	Sección 2 y Sección 3
B.3	No	Sección 2, Sección 3 y Sección 5
B.4	Si	Sección 2 y Sección 6
B.5	No	Sección 3
B.6	No	Sección 3
B.7	No	Sección 3
B.8	No	No aplicable
B.9	No	Sección 3
B.10	No	No aplicable
B.11	No	Sección 3 y Sección 4

Sección en el modelo de CNMV		Incluido en informe estadístico
B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO		
B.12	No	Sección 5
B.13	No	No se contempla el otorgamiento de facilidades financieras como forma de retribución de los consejeros. En la Nota 41 de las cuentas anuales consolidadas se detalla la financiación concedida a los consejeros y al resto del personal clave.
B.14	No	Sección 3
B.15	No	No están contemplados en la actualidad
B.16	No	Sección 3
C. DETALLE DE RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS		
C	Sí	Sección 7
C.1 a) i)	Sí	Sección 7
C.1 a) ii)	Sí	Sección 7
C.1 a) iii)	Sí	Sección 7
C.1 a) iv)	Sí	Sección 7
C.1 b) i)	Sí	Sección 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	Sección 7
C.2	Sí	Sección 7
D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS		
D.	Sí	

Información estadística de remuneraciones exigida por la CNMV

>> DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: 31/12/2021

Denominación Social: CAIXABANK, S.A.

CIF: A-08663619

Domicilio Social: Cl. Pintor Sorolla N.2-4 (Valencia)

>> B. RESUMEN GLBOAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIOS CERRADO

B.4. INFORME DEL RESULTADO DE LA VOTACIÓN CONSULTIVA DE LA JUNTA GENERAL AL INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DEL EJERCICIO ANTERIOR, INDICANDO EL NÚMERO DE VOTOS NEGATIVOS QUE SE HAYAN EMITIDO:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	6.078.499.100	75,41

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	86.672.915	1,43
Votos a favor	4.395.663.744	72,31
Votos en blanco	0	0
Abstenciones	1.596.162.441	26,26

>> C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJROS

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Ayuso, Joaquin	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Bassons, M.Teresa	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Campo, Francisco Javier	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Castillo, Eva	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Fisas, M.Veronica	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Garcia-Bragado, Alejandro	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Garmendia, Cristina	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Garralda, Ignacio	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Presidente Ejecutivo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Gortázar, Gonzalo	Consejero Delegado	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Gual, Jordi	Presidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Moraleda, M. Amparo	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Muniesa, Tomas	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Reed, John S.	Consejero Coordinador	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Sanchiz, Eduardo Javier	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Santero, Maria Teresa	Consejero Dominical	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Serna, José	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Ulrich, Fernando Maria	Consejero Otro Externo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Usarraga, Koro	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Fundación Cajacanarias	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021



C.1. COMPLETE LOS SIGUIENTES CUADROS RESPECTO A LA REMUNERACIÓN INDIVIDUALIZADA DE CADA UNO DE LOS CONSEJEROS (INCLUYENDO LA RETRIBUCIÓN POR EL EJERCICIO DE FUNCIONES EJECUTIVAS) DEVENGADA DURANTE EL EJERCICIO

A) RETRIBUCIONES DE LA SOCIEDAD OBJETO DEL PRESENTE INFORME:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Ayuso, Joaquin	69		60						129	
Bassons, M.Teresa	21		7						28	120
Campo, Francisco Javier	69		60						129	
Castillo, Eva	69		60						129	
Fisas, M.Veronica	90		100						190	183
Garcia-Bragado, Alejandro	21		7						28	120
Garmendia, Cristina	90		110						200	169
Garralda, Ignacio	21								21	90
Goirigolzarri, Jose Ignacio	69		45	1.122	117				1.353	
Gortázar, Gonzalo	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Gual, Jordi	258		14						272	1.150
Moraleda, M. Amparo	90		116						206	206
Muniesa, Tomas	90		100						190	171
Reed, John S.	128		36						164	149
Sanchiz, Eduardo Javier	90		140						230	218
Santero, Maria Teresa	69		38						107	
Serna, José	90		73						163	140
Ulrich, Fernando Maria	69		60						129	
Usarraga, Koro	90		160						250	231
Fundación Cajacanarias	21		12						33	140

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Goirigolzarri, Jose Ignacio	plan de bonus 2021						42.653	2,73	116			
	3r ciclo PIAC 2019-2021				64.023							
Gortázar, Gonzalo	Plan de Bonus 2021						151.168	2,73	412			
	1r ciclo PIAC 2019-2021		51.782							15.534		36.248
	3r ciclo PIAC 2019-2021				106.705							

>> OBSERVACIONES

En el ejercicio 2021 el Sr. Goirigolzarri ha devengado 42.653 acciones correspondientes al 50% del plan de bonus anual 2021 que va a percibir de la siguiente manera: el 40% (17.061 acciones) se entrega en febrero 2022. el 60% restante, siempre que no concurran ninguno de los supuestos de reducción previstos, se entregará en 5 partes en 2023, 2024, 2025, 2026 y 2027. Del tercer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados al Plan Estratégico 2019-2021 se han concedido provisionalmente, y sujeto a ajuste expost, 64.023 acciones.

El Sr. Gortazar ha devengado, en el ejercicio 2021, 151.168 acciones correspondientes al 50% del plan de bonus anual 2021 que va a percibir de la siguiente forma: el 40% (60.467 acciones) se entrega en febrero 2022. El 60% restante, siempre que no concurran ninguno de los supuestos de reducción previstos, se entregará en 5 partes en 2023, 2024, 2025, 2026 y 2027. Finalizado el período de medición del ajuste expost del primer ciclo del PIAC 2019-2021, se ha aplicado un ajuste del 30% sobre el incentivo provisional (15.534 acciones) y se han consolidado 36.248 acciones que serán entregadas en 3 partes en 2023, 2024 y 2025. Del tercer ciclo del PIAC 2019-2021 se han concedido provisionalmente, y sujeto a ajuste expost, 106.705 acciones.

Todas las acciones entregadas están sujetas a un período de retención de un año desde su entrega.

En el año 2021, el total de las acciones generadas por planes de incentivos de Consejeros Ejecutivos, Alta Dirección y resto de empleados que están pendientes de entrega suponen el 0,16% del total del capital social.

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Gortázar, Gonzalo			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Muniesa, Tomas					29	30		

>> OBSERVACIONES

El criterio general para los importes de los fondos acumulados es que se muestran los saldos devengados por la función de Consejero. Para los Consejeros Ejecutivos se incluyen además de los saldos devengados por funciones anteriores en la Sociedad.

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivos
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Seguro de Salud	2
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Prima de riesgo seguro de vida	71
Gortázar, Gonzalo	Seguro de Salud	5
Gortázar, Gonzalo	Prima de riesgo seguro de vida	65
Gortázar, Gonzalo	Retribución en especie revisión médica	2



B) RETRIBUCIONES A LOS CONSEJEROS DE LA SOCIEDAD COTIZADA POR SU PERTENENCIA A ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN DE SUS ENTIDADES DEPENDIENTES

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

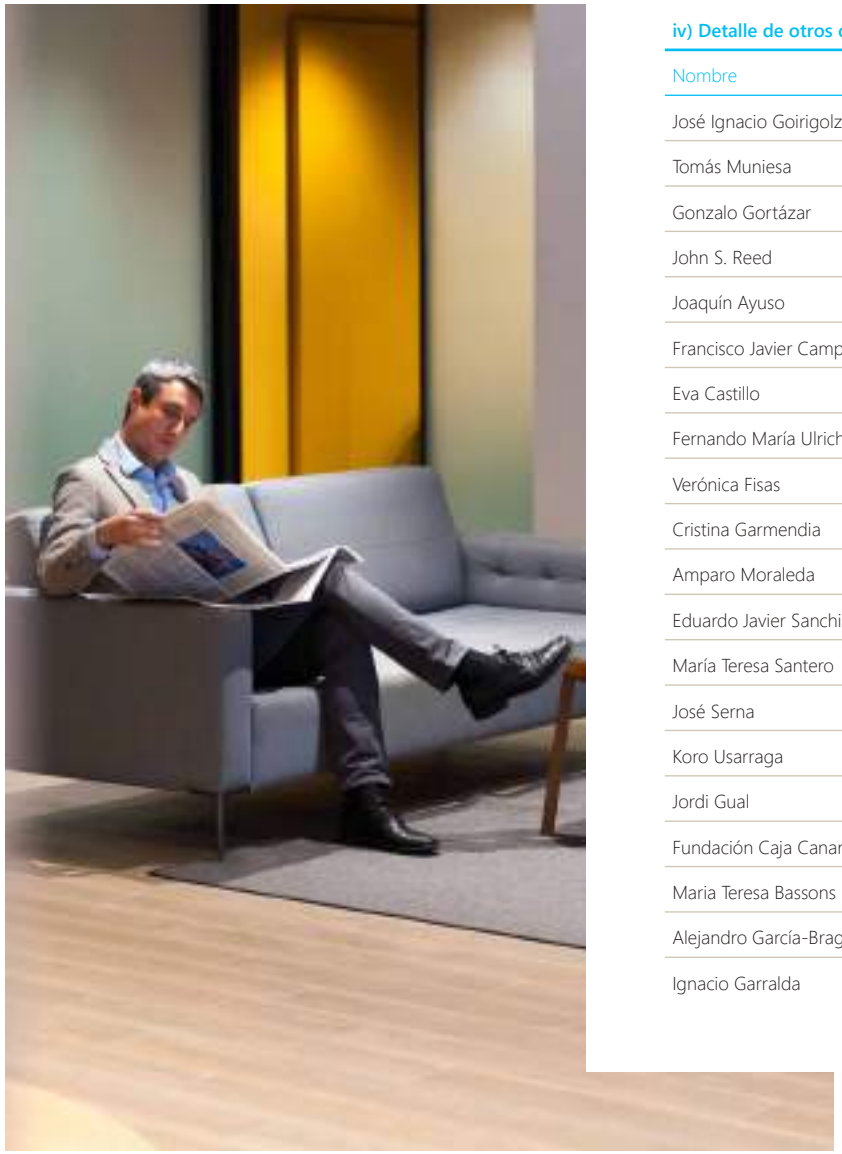
Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Gortázar, Gonzalo	204								204	560
Muniesa, Tomas	435								435	435
Ulrich, Fernando María	750								750	

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020



iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
José Ignacio Goirigolzarri	Concepto	
Tomás Muniesa	Concepto	
Gonzalo Gortázar	Concepto	
John S. Reed	Concepto	
Joaquín Ayuso	Concepto	
Francisco Javier Campo	Concepto	
Eva Castillo	Concepto	
Fernando María Ulrich	Concepto	
Verónica Fisas	Concepto	
Cristina Garmendia	Concepto	
Amparo Moraleda	Concepto	
Eduardo Javier Sanchiz	Concepto	
María Teresa Santero	Concepto	
José Serna	Concepto	
Koro Usarraga	Concepto	
Jordi Gual	Concepto	
Fundación Caja Canarias	Concepto	
Maria Teresa Bassons	Concepto	
Alejandro García-Bragado	Concepto	
Ignacio Garralda	Concepto	

C) RESUMEN DE LAS RETRIBUCIONES (EN MILES DE €): SE DEBERÁN INCLUIR EN EL RESUMEN LOS IMPORTES CORRESPONDIENTES A TODOS LOS CONCEPTOS RETRIBUTIVOS INCLUIDOS EN EL PRESENTE INFORME QUE HAYAN SIDO DEVENGADOS POR EL CONSEJERO, EN MILES DE EUROS

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en Sociedades del Grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
Ayuso, Joaquin	129				129						129
Bassons, M.Teresa	28				28						28
Campo, Francisco Javier	129				129						129
Castillo, Eva	129				129						129
Fisas, M.Veronica	190				190						190
Garcia-Bragado, Alejandro	28				28						28
Garmendia, Cristina	200				200						200
Garralda, Ignacio	21				21						21
Goirigolzarri, Jose Ignacio	1.353	116		73	1.542						1.542
Gortázar, Gonzalo	2.470	412		72	2.954	204				204	3.158
Gual Jordi	272				272						272
Moraleda, M. Amparo	206				206						206
Muniesa, Tomas	190				190	435				435	625
Reed, John S.	164				164						164
Sanchiz, Eduardo Javier	230				230						230
Santero, Maria Teresa	107				107						107
Serna, José	163				163						163
Ulrich, Fernando Maria	129				129	750				750	879
Usarraga, Koro	250				250						250
Fundación Cajacanarias	33				33						33
Total	6.421	528		145	7.094	1.389				1.389	8.483

C.2) INDIQUE LA EVOLUCIÓN EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS DEL IMPORTE Y VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA RETRIBUCIÓN DEVENGADA POR CADA UNO DE LOS CONSEJEROS DE LA COTIZADA QUE LO HAYAN SIDO DURANTE EL EJERCICIO, DE LOS RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA SOCIEDAD Y DE LA REMUNERACIÓN MEDIA SOBRE UNA BASE EQUIVALENTE A TIEMPO COMPLETO DE LOS EMPLEADOS DE LA SOCIEDAD Y DE SUS ENTIDADES DEPENDIENTES QUE NO SEAN CONSEJEROS DE LA COTIZADA.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Consejeros Ejecutivos									
José Ignacio Goirigolzarri	1.542								
Gonzalo Gortázar	3.158	35,83	2.325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Consejeros Externos									
Joaquin Ayuso	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Teresa Bassons	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143
Francisco Javier Campo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Eva Castillo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Veronica Fisas	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Alejandro Garcia-Bragado	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Cristina Garmendia	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Ignacio Garralda	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Jordi Gual	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
M. Amparo Moraleda	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Tomás Munisa	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
John S. Reed	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Eduardo Javier Sanchiz	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
M. Teresa Santero	107	-	0	-	0	-	0	-	0
José Serna	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Fernando María Ulrich	879	-	0	-	0	-	0	-	0
Koro Usarraga	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140
Fundación Caja Canarias	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Resultados De La Sociedad	5.315	232%	1.601	-23%	2.077	-26%	2.807	34%	2.098
Remuneración Media De Los Empleados	58	-1%	59	-3%	60	3%	59	2%	57

>> OBSERVACIONES

La evolución de la retribución media de la plantilla de 2019 a 2020 se vio impactada por el efecto de las salidas voluntarias asociadas a los programas de ERE 2019 y de desvinculación incentivada 2020 de empleados de mayor edad y por las bajas temporales derivadas de la pandemia. La variación 2020 a 2021 de la retribución devengada del Sr. Gortázar se debe a la renuncia voluntaria en 2020 a su retribución variable, tanto anual como plurianual, como acto de responsabilidad por la situación económica y social excepcional generada por la COVID-19 ya que sus condiciones de remuneración no cambiaron. También se ve afectada la retribución media de la plantilla de 2020 a 2021 por la fusión con Bankia y por las desvinculaciones voluntarias del ERE de 2021.

En el año 2021 se ha nombrado un nuevo Consejero Ejecutivo y 5 Consejeros no Ejecutivos con fecha 26/03/2021, en la misma fecha 5 Consejeros no Ejecutivos han causado baja. Respecto a la variación del resultado de la sociedad del año 2021 hay que tener en cuenta la formalización de fusión de CaixaBank y Bankia. Para la información de la remuneración media de los empleados se ha utilizado el dato de sueldos y salarios y el dato de la plantilla media del año que se detallan en el informe de gestión.

D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Fecha aprobación:
17/02/2022

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

☐ SI
☒ NO



INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS DE SOCIEDADES ANONIMAS COTIZADAS

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia:	31/12/2021
CIF:	A08663619

Denominación Social:

CAIXABANK, S.A.

Domicilio social:

CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALENCIA)

B. RESUMEN GLOBAL DE CÓMO SE APLICÓ LA POLÍTICA DE RETRIBUCIONES DURANTE EL EJERCICIO CERRADO

B.4. Informe del resultado de la votación consultiva de la junta general al informe anual sobre remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	6.078.499.100	75,41

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	86.672.915	1,43
Votos a favor	4.395.663.744	72,31
Votos en blanco		0,00
Abstenciones	1.596.162.441	26,26

C. DETALLE DE LAS RETRIBUCIONES INDIVIDUALES CORRESPONDIENTES A CADA UNO DE LOS CONSEJEROS

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Presidente Ejecutivo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Consejero Delegado	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don JOHN S.REED	Consejero Coordinador	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Doña EVA CASTILLO SANZ	Consejero Independiente	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Consejero Otro Externo	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Consejero Dominical	Desde 26/03/2021 hasta 31/12/2021
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2021
Don JORDI GUAL SOLE	Presidente Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021

Nombre	Tipología	Periodo de devengo ejercicio 2021
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Consejero Dominical	Desde 01/01/2021 hasta 26/03/2021

C.1. Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	69		45	1.122	117				1.353	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	90		100						190	171
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Don JOHN S.REED	128		36						164	149
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	69		60						129	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	69		60						129	
Doña EVA CASTILLO SANZ	69		60						129	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	69		60						129	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	90		100						190	183
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	90		110						200	169
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	90		116						206	206
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	90		140						230	218
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	69		38						107	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	90		73						163	140
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	90		160						250	231
Don JORDI GUAL SOLE	258		14						272	1.150

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	21		12						33	140
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	21		7						28	120
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	21		7						28	120
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21								21	90

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		N° instrumentos	N° Acciones equivalentes	N° instrumentos	N° Acciones equivalentes	N° instrumentos	N° Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	N° instrumentos	N° instrumentos	N° Acciones equivalentes
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	3r ciclo PIAC 2019-2021				64.023			0,00				
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Plan de bonus 2021						42.653	2,73	116			
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Plan							0,00				
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	1r ciclo PIAC 2019-2021		51.782					0,00		15.534		36.248
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3r ciclo PIAC 2019-2021				106.705			0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Plan de Bonus 2021						151.168	2,73	412			
Don JOHN S.REED	Plan							0,00				
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Plan							0,00				
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Plan							0,00				
Doña EVA CASTILLO SANZ	Plan							0,00				
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Plan							0,00				
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Plan							0,00				
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Plan							0,00				
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Plan							0,00				
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Plan							0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Plan							0,00				
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Plan							0,00				
Don JORDI GUAL SOLE	Plan							0,00				
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Plan							0,00				
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Plan							0,00				
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Plan							0,00				

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don JOHN S.REED	
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Doña EVA CASTILLO SANZ	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	
Don JORDI GUAL SOLE	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI					29	30		
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Don JOHN S.REED								
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA								
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Doña EVA CASTILLO SANZ								
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ								
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Don JOSÉ SERNA MASIÁ								
Doña KORO USARRAGA UNSAIN								
Don JORDI GUAL SOLE								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Seguro de Salud	2
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Prima de riesgo seguro de vida	71
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Concepto	
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Seguro de Salud	5

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Prima de riesgo seguro de vida	65
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Retribución en especie revisión médica	2
Don JOHN S.REED	Concepto	
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Concepto	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Concepto	
Doña EVA CASTILLO SANZ	Concepto	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Concepto	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Concepto	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Concepto	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Concepto	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Concepto	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Concepto	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Concepto	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Concepto	
Don JORDI GUAL SOLE	Concepto	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Concepto	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Concepto	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Concepto	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Concepto	

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE										
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	435								435	435
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	204								204	560
Don JOHN S.REED										
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA										
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA										
Doña EVA CASTILLO SANZ										
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	750								750	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES										
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL										
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ										
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU										
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ										
Don JOSÉ SERNA MASIÁ										
Doña KORO USARRAGA UNSAIN										
Don JORDI GUAL SOLE										
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS										

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2021	Total ejercicio 2020
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE										
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU										
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO										

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados.

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		N° instrumentos	N° Acciones equivalentes	N° instrumentos	N° Acciones equivalentes	N° instrumentos	N° Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	N° instrumentos	N° instrumentos	N° Acciones equivalentes
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Plan							0,00				
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Plan							0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Plan							0,00				
Don JOHN S.REED	Plan							0,00				
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Plan							0,00				
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Plan							0,00				
Doña EVA CASTILLO SANZ	Plan							0,00				
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Plan							0,00				
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Plan							0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Plan							0,00				
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Plan							0,00				
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Plan							0,00				
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Plan							0,00				
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Plan							0,00				
Don JORDI GUAL SOLE	Plan							0,00				

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2021		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2021		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2021	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Plan							0,00				
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Plan							0,00				
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Plan							0,00				
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Plan							0,00				

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo.

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	
Don JOHN S.REED	
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Doña EVA CASTILLO SANZ	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	
Don JORDI GUAL SOLE	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI								
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE								
Don JOHN S.REED								
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA								
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Doña EVA CASTILLO SANZ								
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ								
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Don JOSÉ SERNA MASIÁ								
Doña KORO USARRAGA UNSAIN								
Don JORDI GUAL SOLE								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Concepto	
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Concepto	
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Concepto	
Don JOHN S.REED	Concepto	

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Concepto	
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Concepto	
Doña EVA CASTILLO SANZ	Concepto	
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Concepto	
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Concepto	
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Concepto	
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Concepto	
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Concepto	
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Concepto	
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	Concepto	
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	Concepto	
Don JORDI GUAL SOLE	Concepto	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Concepto	
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Concepto	
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Concepto	
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Concepto	

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):
Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	1.353	116		73	1.542						1.542
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	190				190	435				435	625
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	2.470	412		72	2.954	204				204	3.158
Don JOHN S.REED	164				164						164
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	129				129						129
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129				129						129
Doña EVA CASTILLO SANZ	129				129						129
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	129				129	750				750	879
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190				190						190

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200				200						200
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206				206						206
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230				230						230
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107				107						107
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	163				163						163
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	250				250						250
Don JORDI GUAL SOLE	272				272						272
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33				33						33
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28				28						28
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28				28						28

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2021 grupo	Total ejercicio 2021 sociedad + grupo
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21				21						21
TOTAL	6.421	528		145	7.094	1.389				1.389	8.483

C.2. Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación porcentual de la retribución devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Consejeros ejecutivos									
Don JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	1.542	-	0	-	0	-	0	-	0
Don GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3.158	35,83	2.325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Consejeros externos									
Don JOAQUIN AYUSO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Doña MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
Don FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Doña EVA CASTILLO SANZ	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Doña MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Don ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Doña CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Don IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Don JORDI GUAL SOLE	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
Doña MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Don TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
Don JOHN S.REED	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Don EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
Doña MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107	-	0	-	0	-	0	-	0
Don JOSÉ SERNA MASIÁ	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Doña KORO USARRAGA UNSAIN	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2021	% Variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% Variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% Variación 2019/2018	Ejercicio 2018	% Variación 2018/2017	Ejercicio 2017
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Don FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	879	-	0	-	0	-	0	-	0

D. OTRAS INFORMACIONES DE INTERÉS

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

17/02/2022

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

[ ] Si
[√] No

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2021

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 2021 han sido formulados en formato electrónico por el Consejo de Administración de CaixaBank, S.A, en su reunión de 17 de febrero de 2022, siguiendo los requerimientos establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815.

Valencia, a 17 de febrero de 2022

_____

Don José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche
Presidente

_____

Don Tomás Muniesa Arantegui
Vicepresidente
Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Vicepresidente por no haber asistido físicamente a la sesión del Consejo, sino por medios telemáticos.
El Secretario,

_____

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

_____

Doña Koro Usarraga Unsain
Consejera

Mas información acerca de nuestras políticas
de certificación en **www.smartrading.es**