



Informe de Gestión Consolidado

2019

 CaixaBank

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. (en lo sucesivo, la Compañía) o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. 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.

Este documento puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación con la información financiera relativa a sociedades participadas, que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Compañía. Estas previsiones y estimaciones representan los juicios actuales de la Compañía sobre expectativas futuras de negocios, pero determinados riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes podrían conllevar que los resultados fueran materialmente diferentes de lo esperado. 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 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. Por ello, y en concreto en relación con BPI, los datos contenidos en el presente documento pueden no coincidir en algunos aspectos con la información publicada por dicha entidad.

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 (en adelante,

NIIF) 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. Ninguno de sus administradores, directores o empleados están obligados, ya sea implícita o expresamente, a garantizar que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, a mantenerlos actualizados o a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión.

De acuerdo con las Medidas Alternativas del Rendimiento ("MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como APMs, Alternative Performance Measures) definidas en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057) ("las Directrices ESMA"), este informe utiliza ciertas MAR, 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 Normas Internacionales de Información Financiera ("NIIF"), también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (International Financial Reporting Standards). 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. Consúltase el informe para el detalle de 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.

Sin perjuicio de régimen legal o del resto de limitaciones impuestas por Grupo CaixaBank que resulten aplicables, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de explotación de este documento y de las creaciones y signos distintivos que incorpora, incluyendo toda clase de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte y medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de sus titulares respectivos. El incumplimiento de esta prohibición podrá constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar.

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.

Índice

01

PAG 4



El ADN de CaixaBank

- 5 CaixaBank en 2019 - Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero
- 7 Hechos relevantes y significativos del ejercicio
- 8 Carta del Presidente
- 9 Carta del Consejero Delegado
- 10 Materialidad
- 15 Nuestra identidad
- 17 Comportamiento responsable y ético
- 21 Contribución a la sociedad
- 23 Estructura accionarial
- 25 Estructura del Grupo
- 26 Gobierno Corporativo
- 27 Recomendaciones de Buen Gobierno
- 29 Estructura de Gobierno Corporativo
- 42 Alta Dirección
- 49 Remuneraciones
- 51 Contexto y perspectivas 2020
- 51 Contexto económico
- 55 Contexto regulatorio
- 56 Contexto social, tecnológico y competitivo
- 58 Modelo de negocio
- 70 Gestión del riesgo

02

PAG 76



Líneas Estratégicas

- 77 Ofrecer la mejor experiencia al cliente
- 80 Soluciones a clientes
- 84 Experiencia de cliente y calidad
- 86 Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
- 87 Ciberseguridad
- 89 Eficiencia y digitalización
- 92 Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
- 95 Cultura Corporativa
- 100 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 106 Desarrollo profesional y compensación
- 109 Experiencia del empleado
- 113 Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
- 113 Evolución resultados y actividad
- 127 Liquidez y estructura de financiación
- 128 Gestión del Capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendos

133 Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

138 Prácticas responsables

147 Transparencia

158 Inclusión financiera

164 Estrategia medioambiental

176 Acción social y voluntariado

03

PAG 178



Estado de Información no financiera

- 179 Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre
- 186 Índice de contenidos GRI
- 202 Principios de Banca Responsable - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

04

PAG 207



Glosario

05

PAG 216



Informe de Verificación independiente

06

PAG 217



Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



01 El ADN de CaixaBank

- 5 **CaixaBank en 2019** - Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero
- 7 **Hechos relevantes y significativos** del ejercicio
- 8 Carta del **Presidente**
- 9 Carta del **Consejero Delegado**
- 10 **Materialidad**
- 15 **Nuestra identidad**
- 17 Comportamiento responsable y ético
- 21 Contribución a la sociedad
- 23 Estructura accionarial
- 25 Estructura del Grupo
- 26 **Gobierno Corporativo**
- 27 Recomendaciones de Buen Gobierno
- 29 Estructura de Gobierno Corporativo
- 42 Alta Dirección
- 49 Remuneraciones
- 51 **Contexto y perspectivas 2020**
- 51 Contexto económico
- 55 Contexto regulatorio
- 56 Contexto social, tecnológico y competitivo
- 58 **Modelo de negocio**
- 70 **Gestión del riesgo**



El ADN de CaixaBank

Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,6 MM de clientes 391.414 MM€ de activos totales

Cuotas en España



>> FORTALEZA FINANCIERA

Solidez en capital



Holgada liquidez



Calidad crediticia reforzada



>> CAPACIDAD DE GENERACIÓN DE INGRESOS





El ADN de CaixaBank

Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> APUESTA CONTÍNUA POR LA INNOVACIÓN



>61,7 %

de los clientes de CaixaBank son digitales



Mejor transformación bancaria en Europa occidental por Euromoney

>> POLÍTICA DE DIVIDENDOS ATRACTIVA



Remuneración al accionista correspondiente al 2019¹

0,15 euros/acción



Rentabilidad por dividendo¹

5,4%

>> REFERENTE EN BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE



1.000 MM€

emisión del primer Bono Social ligado a los ODS



725 MM€

microcréditos y otras finanzas con impacto social concedidos en 2019



+40 %

de los empleados participan en las Semanas Sociales



Principles for Responsible Investment

Máxima calificación por Naciones Unidas en inversión sostenible (A+)

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices

In collaboration with S&P
Inclusión en el Dow Jones Sustainability Index (14ª posición)

>> EXCELENCIA



Mejor banco en España

>> COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD



41,3 % mujeres en posiciones directivas²

¹ Remuneración pendiente de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas. Rentabilidad por dividendo en porcentaje del precio de la acción a 31/12/19.

² A partir de subdirección de oficina A y B.

2019



El ADN de CaixaBank

Hechos relevantes y significativos del ejercicio



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



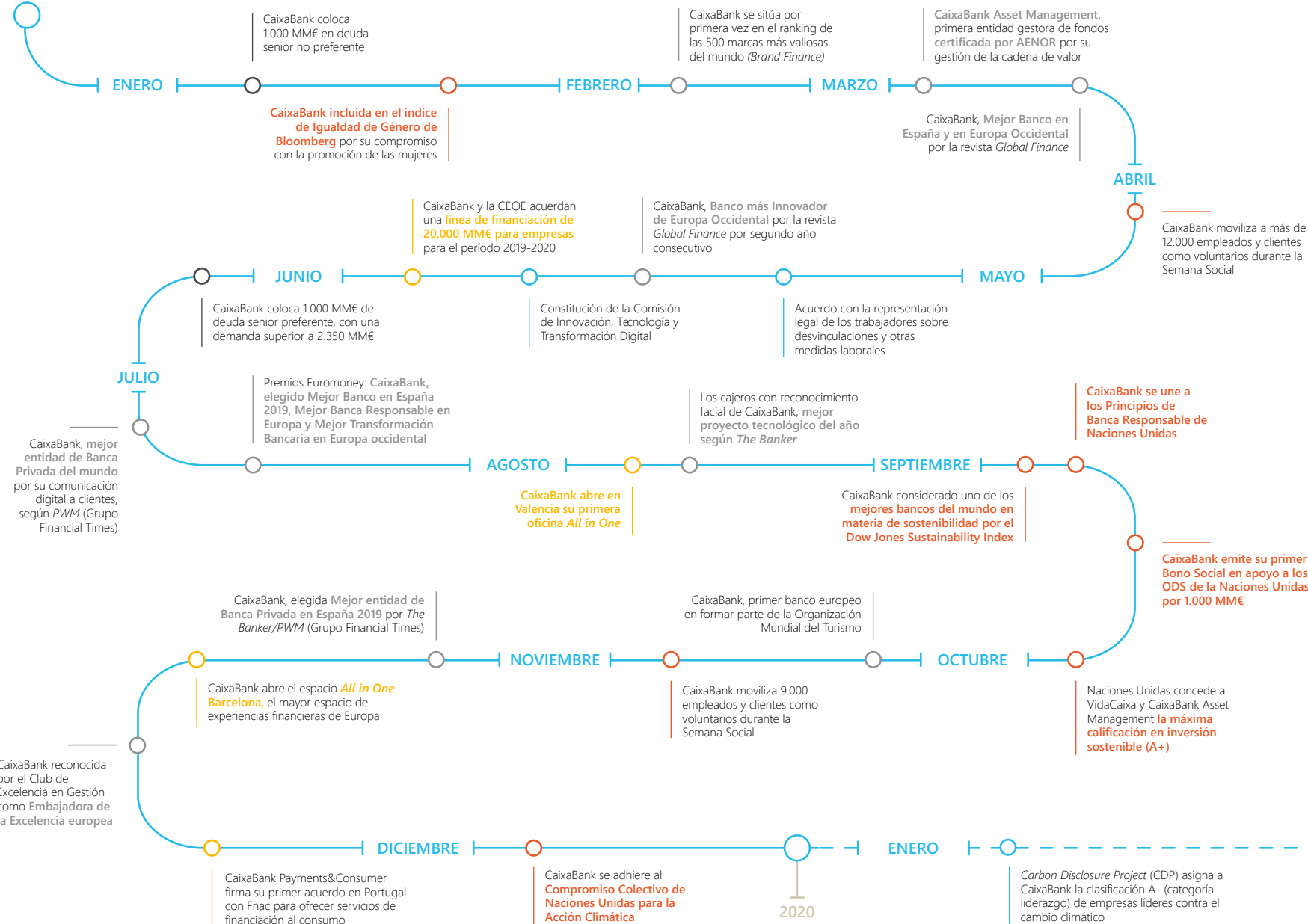
Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Desde 1 de enero de 2020 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo del Grupo, no mencionados en este documento.

Carta del Presidente


Jordi Gual Solé

Presidente

Gracias por apoyarnos, un año más, en nuestro objetivo de desarrollar una banca diferente, orientada a las personas.

Dejamos atrás el primer año de nuestro plan estratégico para el periodo 2019-21. El ejercicio ha sido más complejo de lo inicialmente previsto para el sector bancario. Los tipos de interés se han mantenido en niveles más reducidos de lo esperado y la incertidumbre política y económica, afectada por factores como el Brexit o la guerra comercial entre EEUU y China, ha pesado sobre las perspectivas de crecimiento mundiales.

En CaixaBank hemos sabido adaptarnos al nuevo entorno, manteniéndonos como un grupo financiero líder e innovador. Ello ha sido posible gracias a nuestra manera diferente de hacer banca, basada en una apuesta decidida por la excelencia en la atención al cliente, la innovación constante, y unos valores y cultura diferenciales que implican un firme compromiso social con los territorios en los que estamos presentes.

Un año más, la confianza de nuestros clientes ha reforzado nuestro liderazgo comercial, corroborando que estamos en la dirección adecuada. Así lo demuestra el

crecimiento sostenido de las cuotas de mercado y que uno de cada cuatro clientes bancarios en España confíe en CaixaBank como su entidad principal. Al mismo tiempo, se ha llevado a cabo una importante transformación de la red, anticipando lo previsto en el plan estratégico. La transformación ha ido acompañada de un acuerdo de reestructuración voluntario que se cerró satisfactoriamente para todas las partes, en consonancia con los valores de CaixaBank.

En conjunto, el dinamismo comercial se ha traducido en unos buenos resultados y en una rentabilidad sólida que, excluyendo el coste de la reestructuración, se situó en el 10,8% sobre el capital tangible. Estos resultados han estado acompañados de una mejora notable del balance y el mantenimiento de una sólida posición de solvencia, con una ratio de capital de máxima calidad del 12,0%.

Los buenos resultados son necesarios para seguir cumpliendo con nuestra misión: contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la socie-

dad. Y es que las empresas no deben desentenderse de los grandes retos a los que nos enfrentamos colectivamente. Los desarrollos digitales nos plantean cuestiones tan relevantes como la ética en el uso de la inteligencia artificial o la gestión de la privacidad de la información de los clientes, en un entorno de creciente uso de los datos en las transacciones comerciales. Al mismo tiempo, necesitamos empresas que puedan dar respuesta a los desafíos del cambio climático y que sigan un modelo de desarrollo socialmente responsable, que favorezca un crecimiento económico justo e inclusivo.

En CaixaBank, tenemos un modelo de empresa diferencial, que comporta un compromiso firme con el bienestar de accionistas, clientes, empleados, proveedores y el conjunto de la sociedad. Nuestro accionista de referencia, la Fundación Bancaria "la Caixa", inspira el posicionamiento estratégico del banco así como nuestros valores y nuestra cultura corporativa, ofreciendo una visión inclusiva y una orientación de largo plazo que beneficia a todos los grupos de interés.

Así, en 2019, nos hemos adherido al compromiso colectivo para la Acción Climática de las Naciones Unidas, que persigue facilitar la transición económica hacia un modelo sostenible. Además de estar incluidos en los principales índices de sostenibilidad, hemos emitido nuestro primer bono social, ligado a la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Nuestro compromiso social también define nuestra vinculación con el territorio: contamos con oficinas en más de 2.000 municipios, cubriendo más del 90% de la población española y siendo la única entidad con oficina en 229 de estas poblaciones.

No quiero terminar sin agradecer a nuestros accionistas, nuestros clientes y a todos los empleados, también a aquellos que este año han finalizado su etapa laboral con nosotros, su confianza y compromiso con CaixaBank. Gracias por apoyarnos, un año más, en nuestro objetivo de desarrollar una banca diferente, orientada a las personas.

Carta del Consejero Delegado


Gonzalo Gortázar Rotaeché

Consejero Delegado

*CaixaBank **consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva** en un entorno de elevada exigencia operativa*

En el primer año del Plan Estratégico 2019-21 hemos conseguido excelentes resultados comerciales y financieros, y también hemos realizado avances muy significativos en el proceso de transformación digital y de negocio. Así, CaixaBank consolida en 2019 su liderazgo en el mercado y se sitúa en una óptima posición competitiva en un entorno de elevada exigencia operativa, y en el que retos existentes como la sostenibilidad toman creciente relevancia.

La actividad comercial ha mantenido un pulso muy fuerte en todos los segmentos: el número de clientes vinculados ha aumentado hasta superar los 8 millones, el volumen de negocio gestionado ha crecido un 4,7% y las cuotas de mercado han seguido creciendo en los productos y servicios más significativos. En ahorro a largo plazo la cuota combinada se ha elevado hasta el 22,5%, en nóminas ya supera el 27% y en financiación a empresas crece hasta el 15,1%.

La intensa labor de gestión comercial ha permitido, incluso en un año de endurecimiento de los tipos de interés hasta cotas nunca registradas, un aumento de los ingresos core del 1,2%. El resultado atribuido del ejercicio ha sido de 1.705MM€, que es un 14,1% menos que en 2018, pero que representaría un incremento del 20,4% si se ajustase por el coste extraordinario del acuerdo laboral alcanzado en el segundo trimestre del año, y que supuso la salida voluntaria en 2019 de 1.944 empleados.

El balance, que siempre ha mostrado gran fortaleza, se ha seguido reforzando en sus líneas más relevantes: la ratio de activos dudosos se ha reducido en 1,1 puntos porcentuales hasta situarla en 3,6%, la ratio de capital CET1 se ha incrementado hasta alcanzar el 12%, y la liquidez se ha mantenido en niveles muy holgados de más de 89.000 millones. En 2019 se han realizado emisiones por valor de más de 5.000 millones.

En cuanto a la transformación de la entidad, los avances han sido muy destacados: la consolidación de oficinas urbanas y la implantación del nuevo modelo Store, cuyo plan se preveía desplegar inicialmente en tres años, se ha acelerado y se ejecutará en dieciocho meses; la red rural mantiene su presencia territorial pero está ya dotada de una estructura más eficiente que permite su suficiencia y sostenibilidad; y, por último, la implantación del servicio de atención remota inTouch se acelera también en el año, aumentando el 75% el número de clientes gestionados. El desarrollo de las capacidades digitales junto con el lanzamiento de nuevos productos y servicios han sido realmente intensos, lo que se refleja en el importante aumento de la penetración en clientes digitales en el año hasta el 61,7%, alcanzando ya a más de 6,5 millones de clientes. En CaixaBank seguimos firmemente comprometidos en ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes y alineamos siempre los proyectos con este objetivo.

En lo que se refiere a la sostenibilidad, durante 2019 hemos formalizado y estamos impulsando ambiciosas políticas medioambientales. También en este pasado año nuestra gestora de activos CaixaBank Asset Management ha conseguido la máxima calificación (A+) en los principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza. Esta alta calificación se une a la que ya ostentaba nuestra aseguradora VidaCaixa desde 2018 y que es fruto de su larga trayectoria en inversión sostenible. En CaixaBank mantenemos nuestro firme compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y en 2019 nos hemos adherido a los Principios de Banca Responsable de esta misma organización.

Nuestro Plan Estratégico establece el propósito de ser un referente en banca responsable, algo consustancial al origen de "la Caixa" y CaixaBank. El reciente énfasis que la comunidad empresarial y financiera está poniendo en estos aspectos nos reconfirma en nuestra vocación de contribuir decisivamente al progreso de la sociedad.



El ADN de CaixaBank

Materialidad



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Materialidad

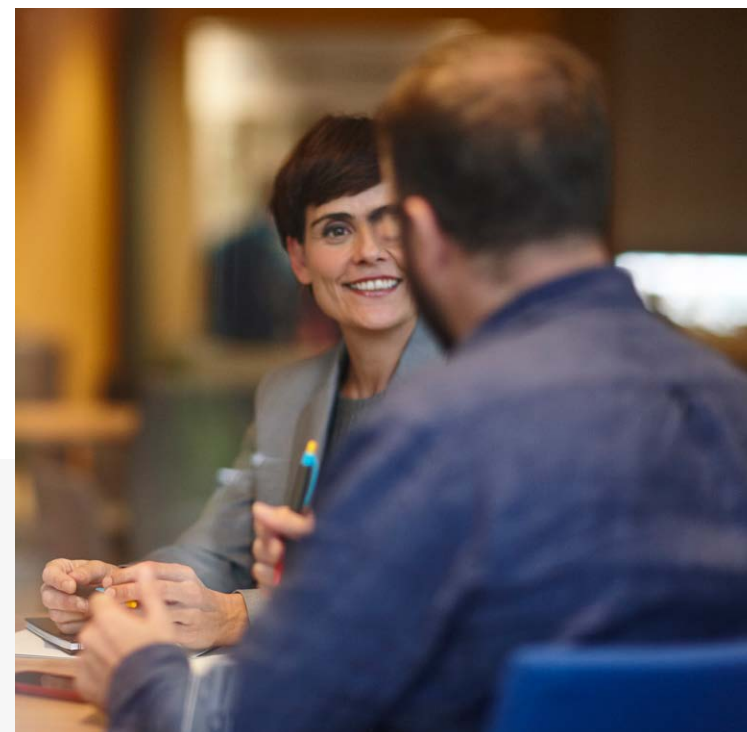
CaixaBank (en adelante, CaixaBank, el Grupo CaixaBank o la Entidad) realiza de forma anual un Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio. Su finalidad es determinar sobre qué información se debe reportar y su correcto dimensionamiento.

El Estudio de Materialidad recoge los temas materiales identificados en 2019, que se clasifican de la siguiente forma, de acuerdo a su importancia para la Entidad y para sus grupos de interés:

- **Temas prioritarios:** Estratégicos para el desarrollo del negocio de CaixaBank y que crean un mayor valor para los grupos de interés.
- **Temas relevantes:** De especial importancia tanto para la gestión del negocio de CaixaBank como para sus grupos de interés.

En 2019 se han integrado en la Matriz de Materialidad los resultados del Estudio de Materialidad de Banco BPI y se ha reforzado la inclusión de aspectos relacionados con el negocio asegurador para ofrecer una visión consolidada de los asuntos prioritarios para el Grupo CaixaBank.

En el presente informe, la Entidad reporta y rinde cuentas a sus grupos de interés sobre los temas materiales identificados en 2019. Se consideran relevantes aquellos asuntos que tengan una alta probabilidad de generar un impacto significativo tanto en el negocio como en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.





El ADN de CaixaBank

Materialidad



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Metodología

La elaboración del Estudio de Materialidad 2019 del Grupo CaixaBank, realizado por un experto independiente, es un proceso exhaustivo y participativo del que forman parte

los principales grupos de interés de la Entidad, así como representantes de CaixaBank y expertos externos.

1 IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES

Análisis documental exhaustivo de fuentes internas y externas



Listado preliminar extenso con 38 posibles temas materiales

2 REVISIÓN Y VALIDACIÓN DEL LISTADO FINAL DE TEMAS MATERIALES

Sesión de trabajo con áreas internas de CaixaBank



Listado definitivo de 16 temas materiales

3 PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

Consultas internas y externas *ad hoc* a los grupos de interés



Priorización de los temas materiales en 2019

4 MATRIZ DE MATERIALIDAD

Integración del estudio de materialidad CaixaBank y del estudio de materialidad de BPI



Matriz de materialidad 2019 del Grupo CaixaBank

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 del sector, entre otras fuentes.

En la sesión se trabajó en la agrupación, selección y revisión semántica de los temas desde el enfoque de negocio responsable, prioridades estratégicas y ámbitos de actuación de la Entidad.

>> CONSULTAS REALIZADAS PARA LA PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

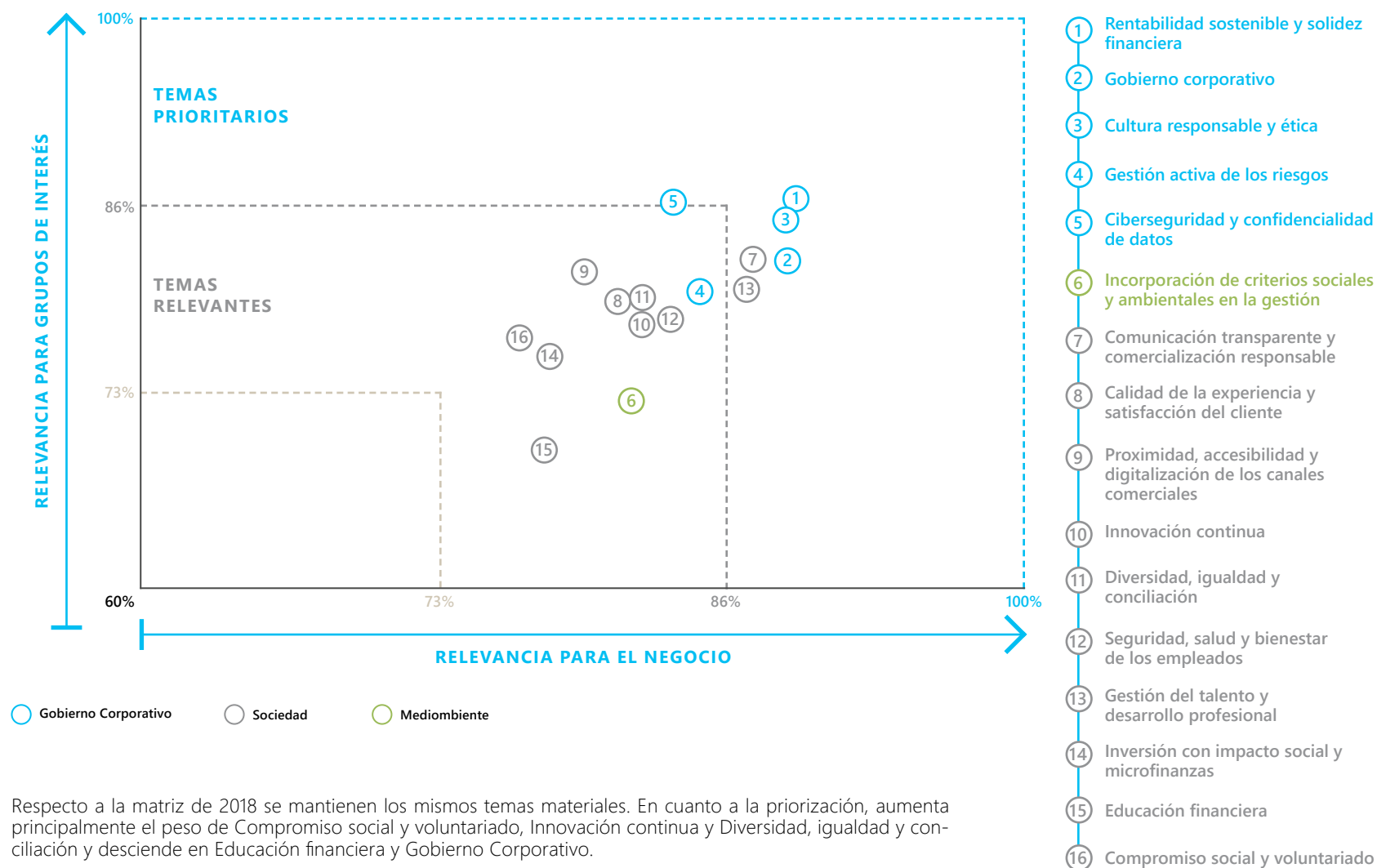


>> 10 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A EXPERTOS EXTERNOS EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS:

- Financiero
- Riesgos y regulación
- Innovación
- Sostenibilidad
- Gestión de intangibles
- Representantes del tercer sector
- Medios de comunicación

Se establece priorización de los temas en función de su valoración en ambos ejes para los grupos de interés y para el negocio.

Matriz de Materialidad de Grupo CaixaBank 2019



Respecto a la matriz de 2018 se mantienen los mismos temas materiales. En cuanto a la priorización, aumenta principalmente el peso de Compromiso social y voluntariado, Innovación continua y Diversidad, igualdad y conciliación y desciende en Educación financiera y Gobierno Corporativo.

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 materiales con el Plan Estratégico 2019-2021 (en adelante, PE 2019-2021).

Prioridades Plan Estratégico 2019-2021	Temas materiales	
Ofrecer la mejor experiencia al cliente	⑧ Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente ⑨ Proximidad, accesibilidad y digitalización de los canales comerciales	
Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	⑤ Ciberseguridad y confidencialidad de datos ⑩ Innovación continua	
Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	⑪ Diversidad, igualdad y conciliación ⑫ Seguridad, salud y bienestar de los empleados ⑬ Gestión del talento y desarrollo profesional	
Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	① Rentabilidad sostenible y solidez financiera	④ Gestión activa de los riesgos (transversal)
Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	② Gobierno corporativo ③ Cultura responsable y ética ⑥ Incorporación de criterios sociales y ambientales en la gestión ⑦ Comunicación transparente y comercialización responsable ⑭ Inversión con impacto social y microfinanzas ⑮ Educación financiera ⑯ Compromiso social y voluntariado	



El ADN de CaixaBank

Materialidad



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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 2019 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.

>> 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

- **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 establecidos en el estándar de Accountability AA1000APS (2008):** inclusividad, según los indicadores GRI 102-42 y GRI 102-43; relevancia, según el Estudio de Materialidad descrito en este Informe; y capacidad de respuesta a los grupos de interés, incluyendo en este Informe los principales códigos, políticas e indicadores de desempeño.
- **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 la Entidades Cotizadas de la CNMV.**

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 y Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad ha sido verificada según el estándar ISAE 3000 por un experto independiente.



Ver apartado **Estado**
Información no financiera



El ADN de CaixaBank

Nuestra Identidad



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuestra identidad

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.

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.

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.

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.

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 Bancaria “la Caixa”, cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa 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.





El ADN de
CaixaBank

Nuestra Identidad



Lineas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Nuestros Valores



Calidad



Compromiso
Social



Confianza

Nuestra Misión

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

Nuestra Cultura



Las personas,
lo primero



La agilidad,
nuestra actitud



La colaboración,
nuestra fuerza

Nuestra Estrategia

Grupo financiero **líder e innovador**, con el **mejor servicio al cliente** y referente en **banca socialmente responsable**.



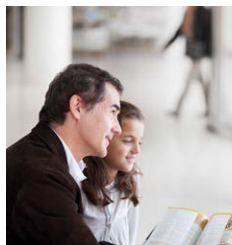
Clientes

- Ser referente.
- Relación basada en la proximidad y confianza.
- Excelencia en el servicio.
- Propuesta de valor para cada segmento.
- Apuesta por la innovación.



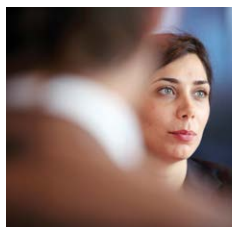
Accionistas

- Generación de valor a largo plazo.
- Ofrecer una rentabilidad atractiva.
- Relación próxima y transparente.



Sociedad

- Maximizar la aportación a la economía del país.
- Establecer relaciones estables y de confianza con el entorno.
- Contribuir a la resolución de los retos sociales más urgentes.
- Transición hacia una economía baja en carbono.



Empleados

- Garantizar su bienestar.
- Contribuir a su desarrollo profesional.
- Fomentar la diversidad e igualdad de oportunidades y conciliación.
- Preponderancia de criterios meritocráticos.



Modelo
de Banca
Universal

Socialmente responsable,
que cubre
todas las
necesidades
financieras y
aseguradoras



El ADN de CaixaBank

Nuestra Identidad

Comportamiento responsable y ético



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comportamiento responsable y ético

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 una **Política Corporativa 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, entre otros estándares éticos y de conducta.



Política Corporativa de Derechos Humanos

La protección de los derechos humanos se materializa en las siguientes actuaciones en función del grupo de interés.

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 y la no discriminación por razones de género, raza, edad, discapacidad u otras circunstancias.

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, 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 palien 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



El ADN de CaixaBank

Nuestra identidad

Comportamiento responsable y ético



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



12



16



Código ético y Principios de actuación de CaixaBank

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 integra 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 y Transparencia

Siendo íntegros y transparentes generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

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.

Política Anticorrupción

CaixaBank a través de la Política Anticorrupción, que complementa el Código Ético y Principios de Actuación, rechaza todo tipo de corrupción 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).

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 incluye y establece, entre otros:

Normas sobre la aceptación y concesión de regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado. En el resto de casos, no se puede aceptar regalos con un valor de mercado superior a 150 euros.

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 vinculadas. Únicamente se podrán alcanzar acuerdos de condonación de deuda con los partidos políticos y sus fundaciones vinculadas cuando así lo permita la legislación nacional de financiación de partidos.

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, la Política cubre los ámbitos de: (i) Patrocinios, (ii) Donaciones y aportaciones a fundaciones y ONGs y (iii) Proveedores de riesgo.





El ADN de
CaixaBank

Nuestra identidad

Comportamiento
responsable y ético



Líneas
estratégicas



Estado de
información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

CaixaBank ha publicado (en agosto de 2019) su Marco de emisión de bonos ligados a los ODS. Siguiendo la publicación del marco de emisión, CaixaBank ha emitido (en septiembre 2019) su **primer bono social**. La Entidad ha captado 1.000 millones de euros a 5 años, con el objetivo de facilitar la financiación de actividades que contribuyan al desarrollo económico y social. Concretamente, con esta primera emisión se financian préstamos para luchar contra la pobreza (ODS 1), y por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España (ODS 8)¹.

La publicación **Impacto Socioeconómico y Contribución a los ODS 2019** de CaixaBank expone la estrategia del Grupo en relación a la Agenda 2030 y mide su contribución a los ODS.



¹ Mayor información en el apartado *Inclusión financiera* de este documento. Marco de emisión e información sobre emisión bono social en la web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/inversores/institucionales/inversoresentafija_es.html



El ADN de CaixaBank

Nuestra identidad

Comportamiento responsable y ético



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contribución de CaixaBank a la Agenda 2030

1 FIN DE LA POBREZA



- Microcréditos
- Capilaridad
- Bono Social
- Obra Social Descen-tralizada (OSD)
- AgroBank
- Política Activa de Viviendas



- Microcréditos a familias
- Eco-préstamos sector agrario
- Acciones sociales locales (OSD)
- Ningún niño sin bigote



- Segurcaixa Adeslas
- Microcréditos salud y bienestar
- Equipo saludable
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de "la Caixa"



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



- Microcréditos
- Acciones sociales locales
- Política activa de vivienda
- Plan de Cultura Financiera

* Cátedra CaixaBank de RSC de IESE, Cátedra AgroBank

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



- Financiación a empresas y autónomos
- Microcréditos a emprendedores y negocios
- Inversión en I+D
- Creación de empleo



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



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



- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a IESE Smart Cities
- Adhesión a UNWTO**

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

** United Nations World Tourism Organisation

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



- Financiación bajo criterios ESG
- Políticas responsables
- Marco de gobierno de la RSC
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificado

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



- Alianzas relacionadas directamente con los ODS



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



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



- Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Firmantes de Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación emisiones CO2 generadas
- Financiación energías renovables



- AgroBank



- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales



- Código ético
- Políticas responsables
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol



Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI Alliance o el programa de Voluntariado



Organismo encargado de promover los 10 principios de Naciones Unidas. Presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2012



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



El ADN de CaixaBank

Nuestra Identidad

Contribución a la sociedad



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente

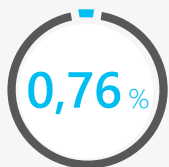


Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contribución a la sociedad

CaixaBank trabaja para impulsar la actividad económica y la productividad empresarial y contribuye a la generación de ocupación e inclusión financiera. Para ello, resulta clave su fortaleza financiera, ya que le permite mantener los puestos de trabajo, adquirir productos y servicios a los proveedores y remunerar a sus accionistas.

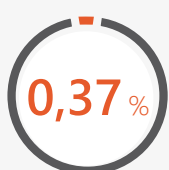
>> APORTACIÓN AL PIB


9.468 MM€

De aportación directa e indirecta al PIB español

13,6%

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


791 MM€

De aportación directa e indirecta al PIB portugués

6,1%

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

Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones¹


231

Impuestos directos


475

Impuestos indirectos


792

Resto impuestos recaudados

2.633
MM€

466

Seguridad social a cargo de la empresa


669

Retenciones por IRPF sobre la plantilla


242

Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos


103

Contribución al Fondo Único de Resolución

360
MM€

15

Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)



¹Se calcula teniendo en cuenta criterio de liquidación y no de devengo. Mayor información en el apartado Transparencia - Transparencia fiscal.



El ADN de CaixaBank

Nuestra Identidad

Contribución a la sociedad



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comprometidos con el empleo



35.736

personas trabajan en Grupo CaixaBank



46.440

puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores* y 6.175 generados por Banco BPI



2.460 MM€

en sueldos y salarios y otros beneficios al personal**



9.002

nuevos negocios creados con el apoyo de los microcréditos

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

Financiación concedida

NUEVA FINANCIACIÓN A NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES

4.881 MM€

en 2019
No incluye BPI

MICROCRÉDITOS Y OTRAS FINANZAS CON IMPACTO SOCIAL

99.328

operaciones nuevas en 2019

725 MM€

concedidos en 2019




El ADN de CaixaBank

Nuestra Identidad

Estructura accional



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente

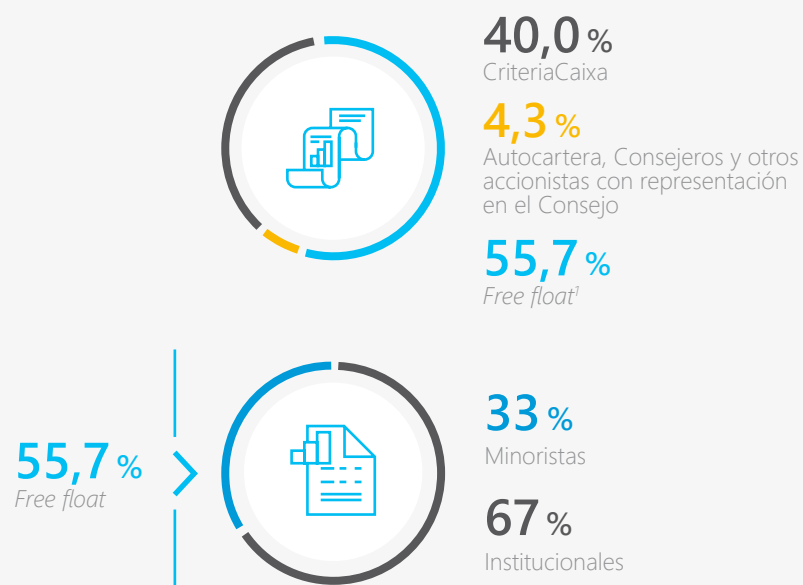


Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estructura accionarial

Al cierre del ejercicio 2019, el capital social de CaixaBank está representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro de valor nominal cada una, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas en anotaciones en cuenta. Dicho capital social se distribuye del siguiente modo:

Estructura de base accionarial



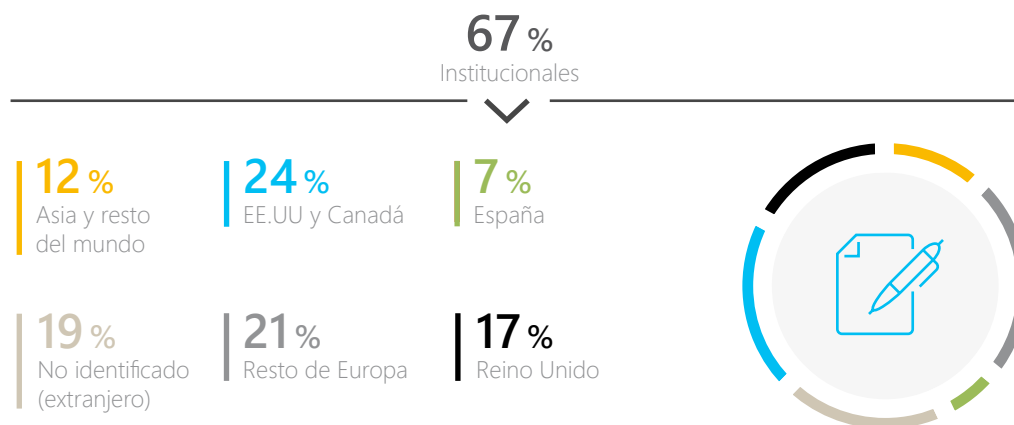
¹Dato de gestión. Difiere del presentado en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, calculado en base a la reglamentación vigente para dicho informe.

Tramos de acciones	Accionistas ¹	Acciones	Capital Social
de 1 a 499	252.188	52.286.167	0,9 %
de 500 a 999	112.500	80.243.048	1,3 %
de 1.000 a 4.999	169.379	365.373.800	6,1 %
de 5.000 a 49.999	42.695	479.155.251	8,0 %
de 50.000 a 100.000	786	53.135.981	0,9 %
más de 100.000 ²	575	4.951.243.784	82,8 %
Total	578.123	5.981.438.031	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.

Distribución geográfica inversores institucionales



Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Entidad o por sociedades dominadas por ella, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la Junta General de Accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas adjuntas.


**El ADN de
CaixaBank**

Nuestra Identidad

 Estructura
accional

 Líneas
estratégicas

 Estado de
información
no financiera


Glosario


 Informe de
Verificación
independiente

 Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Evolución de la acción en 2019

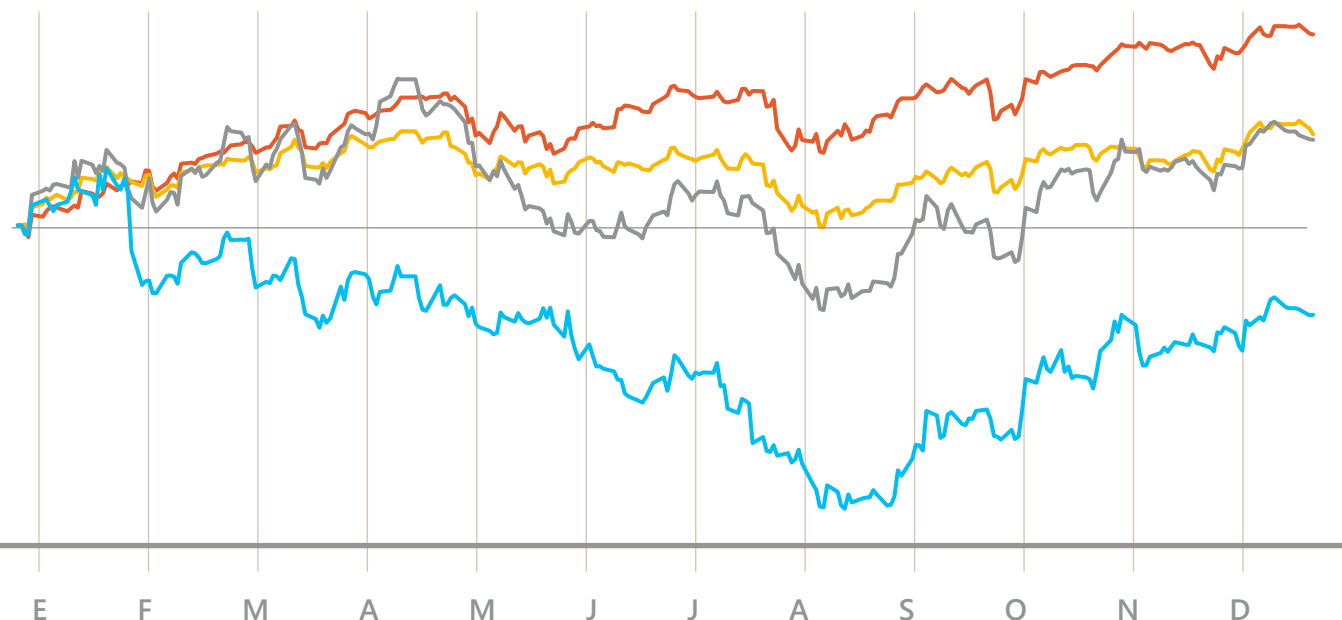
- La cotización de CaixaBank cerró a 31 de diciembre de 2019 en 2,798 euros por acción, con un avance del +16,1% en el cuarto trimestre del año, atenuando la caída en el cómputo anual hasta el -11,6% (vs. una variación de +11,1% Eurostoxx Banks y -3,4% Ibex 35 bancos). Los agregados generales, por su parte, cerraron 2019 con subidas: +24,8% en el caso del Eurostoxx 50 y +11,8% en el Ibex 35.

El paquete de nuevas medidas de política monetaria del BCE anunciadas en el tercer trimestre (con una bajada comedida de la tasa de facilidad de depósitos, la mejora de las condiciones de la TLTRO III y un nuevo sistema de remuneración de la liquidez depositada en el BCE) han contribuido a la recuperación del sentimiento inversor.

- En el ejercicio 2019, el volumen de negociación en euros de la acción y el número de títulos negociados cayeron un -45,3% y un -21,3%, respectivamente.



Evolución de las principales bolsas (enero 2019 base 100)





El ADN de CaixaBank

Nuestra Identidad

Estructura del Grupo



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estructura del Grupo

Entidades del grupo

Entidades asociadas y negocios conjuntos

Grupo CaixaBank

CaixaBank, S.A.

27.572

Entidad de crédito España

APOYO AL NEGOCIO

90 CaixaBank Business Intelligence (100 %)
Desarrollo de proyectos digitales

183 CaixaBank Facilities Management (100 %)
Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras

96 CaixaBank Digital Business (100 %)
Gestión de canales electrónicos

791 CaixaBank Operational Services (100 %)
Servicios de backoffice de administración

354 Silk Aplicaciones (100 %)
Prestación de servicios informáticos

2 Silc inmuebles (100 %)
Gestión de los centros de procesamiento de datos

>> IT Now (49 %)
Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

ACTIVIDAD DE NEGOCIO

472 CaixaBank Payments & Consumer (100 %)
Financiación al consumo y medios de pago

27 Promocaixa (100 %)
Comercialización de productos

4 CaixaBank Electronic Money (90 %)
Entidad de pago

83 CaixaBank Equipment Finance (100 %)
Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo

8 Telefónica Consumer Finance (50 %)
Financiación al consumo

>> Comercia Global Payments (49 %)
Entidad de pago

107 Building Center (100 %)
Tenedora de activos inmobiliarios

>> Coral Homes + Servihabitat (20 %)
Servicios inmobiliarios

596 VidaCaixa (100 %)
Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

50 BPI Vida e Pensões (100 %)
Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

>> SegurCaixa Adeslas (49,9 %)
Seguros no vida

202 CaixaBank Asset Management (100 %)
Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

45 BPI Gestão de activos (100 %)
Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

4 CaixaBank AM Luxembourg (100 %)
Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

4.840 Banco BPI (100 %)
Entidad de crédito Portugal

>> Companhia de Seguros Allianz Portugal (100 %)
Seguros

>> Unicre (21 %)
Medios de pago

>> Cosec (50 %)
Seguros de crédito

27 Nuevo MicroBank (100 %)
Financiación de microcréditos

- CaixaBank Notas Minoristas (100 %)
Entidad emisora de valores negociados

9 CaixaBank Titulización (100 %)
Gestora de fondos de titulización

36 imaginTech (100 %)
Gestión del segmento joven del banco

>> Erste Bank (9,9 %)
Entidad de crédito Europa Central

--- Subgrupos de sociedades.

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.

(%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2019



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gobierno corporativo

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, que transmita claridad en la asignación de responsabilidades, evitando así posibles conflictos de interés, asegurando la eficiencia en la gestión de riesgos y control interno y promoviendo la transparencia.

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 reconocido por ello.

La información relativa al gobierno corporativo en la Entidad de este Informe de Gestión Consolidado viene complementada por los siguientes documentos de naturaleza pública y disponibles en la web de CaixaBank (www.caixabank.com) y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):

- El Informe Anual del Gobierno Corporativo (IAGC) correspondiente al ejercicio 2019, el cual forma parte de este Informe de Gestión Consolidado y ha sido formulado por el Consejo de Administración.
- El Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros (IARC) que se debe preparar y someter a votación no vinculante en la Junta General de Accionistas, el cual no forma parte de este Informe de Gestión Consolidado.

La **Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank** se fundamenta en los valores corporativos de la Entidad 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.

>> PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

1

Competencias y autoorganización eficiente del Consejo de Administración de CaixaBank

2

Diversidad y equilibrio en la composición del Consejo de Administración

3

Profesionalidad y deberes de los miembros del Consejo de Administración

4

Remuneración equilibrada y orientada a atraer y retener el perfil adecuado de los miembros del Consejo de Administración

5

Compromiso con una actuación ética y sostenible de la Sociedad

6

Protección y fomento de los derechos de los accionistas

7

Cumplimiento de la normativa vigente como principio rector de todas las personas que integran CaixaBank

8

Marco de control interno

9

Asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno

10

Transparencia informativa



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Recomendaciones de Buen Gobierno



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Recomendaciones de Buen Gobierno

De las 64 Recomendaciones del Código de Buen Gobierno (CNMV), CaixaBank cumple íntegramente con 58 y parcialmente con 3. Una de las las recomendaciones no es aplicable, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo. A continuación se presentan aquellas recomendaciones que no se cumplen o se cumplen parcialmente, así como su justificación:

>> SE CUMPLEN PARCIALMENTE

Recomendación 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.

DESCRIPCIÓN

Recomendación 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.

La Junta General de Accionistas de 28 de abril de 2016 aprobó 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%. Con ello se persigue dotar a la entidad de la máxima flexibilidad en relación con los instrumentos disponibles para la integración de su capital regulatorio.

EXPLICACIÓN

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

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.

Las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, se hacen sin instrucciones específicas porque se considera mejor práctica.

>> NO SE CUMPLEN

Recomendación 13

Que el Consejo de Administración tenga la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre 5 y 15 miembros.

El Consejo tiene un número de miembros superior a lo sugerido, dados sus antecedentes y particularidades.

Recomendación 62

Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones, correspondientes a sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalentes a dos veces su remuneración anual fija, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, por lo menos, 3 años desde su atribución.

Las acciones entregadas a los consejeros ejecutivos como parte de su remuneración variable formato bonus tienen un periodo de retención de 12 meses, sin otros requisitos tras este periodo.



Para mayor detalle véase el apartado "G" del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019 sobre el Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Recomendaciones de Buen Gobierno



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Hitos del ejercicio 2019

Cambios en la composición del Consejo de Administración y sus comisiones

La Junta General Ordinaria de Accionistas del ejercicio 2019 ha acordado reducir el número de miembros del Consejo de Administración de 18 a 16, aproximándose a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, y dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Este aspecto ha venido acompañado de una renovación de miembros del Consejo de Administración, siendo los principales cambios:

Baja tras el vencimiento del mandato:

Alain Minc	Independiente
Juan Rosell	Independiente
Antonio Sáinz de Vicuña	Independiente
Javier Ibarz	Dominical

Nombramientos:

Cristina Garmendia	Independiente
Marcelino Armenter	Dominical

Adicionalmente a los cambios en la composición de los miembros del Consejo de Administración, se ha acordado la reorganización de la composición de las comisiones del Consejo:

Nombramiento	Cargo y Comisión del Consejo	Sustituye
Verónica Fisas	Vocal de la Comisión de Retribuciones	Juan Rosell
Xavier Vives	Vocal de la Comisión de Nombramientos	Alain Minc
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente de la Comisión de Riesgos	Antonio Sáinz de Vicuña
Koro Usarraga	Presidente de la Comisión de Auditoría y Control	Alain Minc

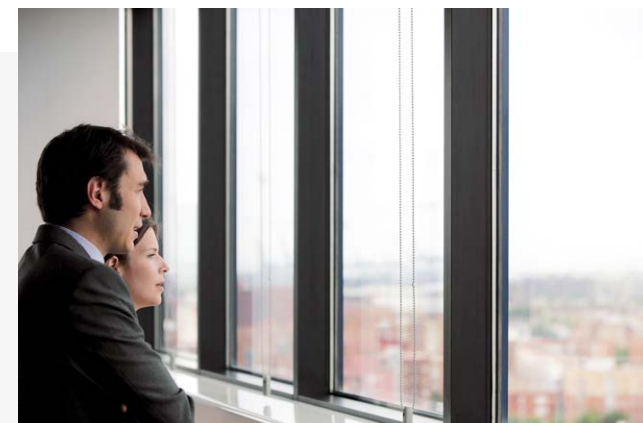
Con el fin de asistir al Consejo en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital, así como en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones que en este ámbito puedan afectar a la estrategia y al modelo de negocio de CaixaBank, con fecha 23 de mayo de 2019 se ha aprobado la **constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital**.

Retos para el ejercicio 2020

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras de seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo de Administración ha valorado y establecido para el ejercicio 2020 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Ente ellas, se podría destacar los temas de agenda, avanzando en su optimización para incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio. Y en esta línea, profundizar en el conocimiento de la evolución del sector y sus tendencias.

Asimismo, seguir ampliando y mejorando las herramientas técnicas de trabajo, así como de la información del Grupo tanto en sus aspectos de negocio así como de organización, sin perder de vista la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, pudiendo, si fuera necesario, redimensionar alguna comisión especializada, siempre en aras a asegurar el mejor gobierno y consecuente mejor desempeño de la Entidad.





El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estructura de Gobierno Corporativo

En CaixaBank, la gestión y el control de la Entidad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y sus comisiones.





El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas (JGA) 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 de Administración adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la JGA ejerza efectivamente las funciones que le son propias.

En la sesión de la Junta General de Accionistas del 5 de abril de 2019 se aprobaron la totalidad de los puntos del día:

>> JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS 2019

- Cuórum del 65,6% sobre el capital social
- 96% de aprobación promedio

Acuerdos de la JGA

	% Votos emitidos a favor	% Votos a favor sobre el capital social
1. Aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas, y de sus respectivos informes de gestión, correspondientes al ejercicio 2018.	99,39	65,24
2. Aprobación del estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2018.	99,51	65,31
3. Aprobación de la gestión del Consejo durante el ejercicio social 2018.	99,48	65,30
4. Aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio social 2018.	99,77	65,48
5. Fijación del número de miembros del Consejo dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Reección y nombramiento de consejeros.		
5.1 Fijación del número de miembros del Consejo de Administración en 16	99,41	65,25
5.2 Reección de don Gonzalo Gortázar	97,94	64,28
5.3 Reección de doña María Amparo Moraleda	94,59	62,08
5.4 Reección de don John S. Reed	92,62	60,79
5.5 Reección de doña María Teresa Bassons	80,02	52,52
5.6 Nombramiento de don Marcelino Armenter	83,18	54,60
5.7 Nombramiento de doña Cristina Garmendia	98,41	64,59
6. Aprobación, en lo que fuera menester, de la dispensa de la obligación de no competir con la Sociedad prevista en el artículo 230 de la Ley de Sociedades de Capital.	99,62	65,38
7. Aprobación de la modificación de la política de remuneración de los consejeros.	97,19	63,56
8. Aprobación de un plan de incentivos anuales condicionados vinculados al plan estratégico 2019-2021 para los consejeros ejecutivos, los miembros del comité de dirección y resto del equipo directivo y empleados clave de la Sociedad.	98,31	64,52
9. Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos como parte del programa de retribución variable de la Sociedad.	99,49	65,30
10. Aprobación del nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad.	99,37	65,20
11. Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución y desarrollo de los acuerdos que se adopten por la Junta, y delegación de facultades para la elevación a instrumento público e inscripción de dichos acuerdos y para su subsanación, en su caso.	99,93	65,59
12. Votación consultiva del Informe Anual sobre Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración del ejercicio 2018.	92,94	60,78
13. Información sobre la modificación del Reglamento del Consejo de Administración acordada en sesión de 21 de febrero de 2019.		Punto informativo

El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo


 Líneas estratégicas


 Estado de Información no financiera


 Glosario


 Informe de Verificación independiente


 Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Entidad, 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.

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 Entidad. El Consejo de Administración ha designado un Consejero Delegado, único consejero ejecutivo de la Entidad que se encarga de la gestión diaria bajo la supervisión del Consejo de Administración. 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 coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, quien coordina, reúne y hace eco de las preocupaciones de los demás consejeros independientes, además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, presidir 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, recomendaciones y propuestas sobre la composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar	Xavier Vives	Marcelino Armenter	Natalia Aznárez	Maria Teresa Bassons	Maria Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia	Ignacio Garraña	Maria Amparo Moraleda	John S.Reed	Eduard Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga	Óscar Calderón	Óscar Figueres
Cargo	Presidente	Vice-presidente	Consejero delegado	Consejero Coordinador	Consejero	Representante Fundación CajaCanarias	Consejera	Consejera	Consejero	Consejera	Consejero	Consejera	Consejero	Consejero	Consejero	Consejera	Secretario general y del Consejo	Vicesecretario primero del Consejo
Ejecutivo			✓															
Carácter																		
Dominical	✓	✓			✓	✓	✓		✓		✓					✓		
Independiente				✓					✓		✓	✓	✓	✓		✓		
Ejecutiva	✓ ^P	✓	✓	✓				✓				✓					S	VS
Auditoría y control														✓	✓	✓ ^P	S	VS
Nombramientos				✓			✓						✓ ^P				S	VS
Riesgos						✓								✓ ^P		✓	S	VS
Retribuciones								✓	✓			✓ ^P					S	VS
Innovación, tecnología y transformación digital	✓ ^P		✓		✓					✓		✓					S	VS
Fecha primer nombramiento	30/06/2016	01/01/2018	30/06/2014	05/06/2008 ¹ 22/06/2017 ²	05/04/2019	23/02/2017	26/06/2012	25/02/2016	01/01/2017	05/04/2019	06/04/2017	24/04/2014	03/11/2011	21/09/2017	30/06/2016	30/06/2016	27/06/2011 ³	23/10/2017
Fecha ratificación	06/04/2017	06/04/2018	23/04/2015			06/04/2017		28/04/2016	06/04/2017					06/04/2018	06/04/2017	06/04/2017		
Fecha renovación			05/04/2019	23/05/2015 ¹			05/04/2019					05/04/2019	05/04/2019					
Edad	62	67	54	64	62	55	62	55	70	57	68	55	80	63	77	62	48	38
Nacionalidad	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Estado-unidense	Española	Española	Española	Española	Española

¹ Como consejero² Como consejero coordinador³ Nombrado Secretario del Consejo el 1/1/2017. Nombrado Secretario General el 29/4/2019**P:** Presidente**S:** Secretario**VS:** Vicesecretario



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



43,8 %

Consejeros independientes



37,5 %

De mujeres en el consejo



1

Consejero Ejecutivo

1

Consejero Coordinador



61

Edad media Consejeros



12

Reuniones del Consejo en 2019



3,3

Horas de duración media de las sesiones del Consejo en 2019



97,9 %

De asistencia a las sesiones

Perfil de los miembros del Consejo

1



Ejecutivos

7



Independientes

8



Dominicales

Plazo de desempeño en el cargo

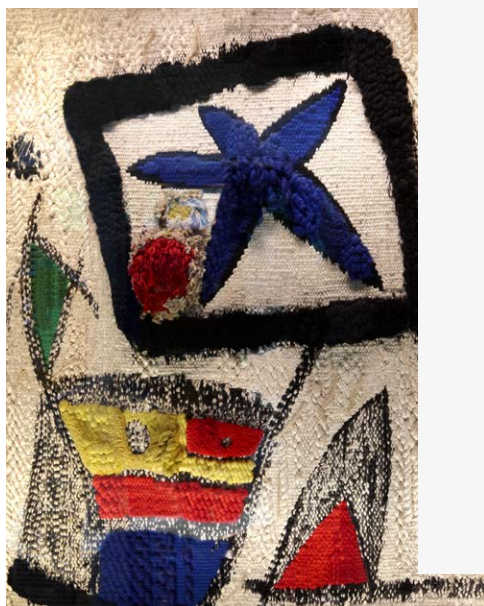


69 %
0-4 años
19 %
4-8 años
12 %
+8 años

Plazo de desempeño en el cargo de los Consejeros independientes



57 %
0-4 años
14 %
4-8 años
29 %
+8 años





El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



JORDI GUAL

Presidente

>> Formación

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, donde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteríaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.



TOMÁS MUNIESA

Vicepresidente

>> Formación

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

>> Formación

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 Critería 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 Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.



XAVIER VIVES

Consejero independiente coordinador

>> Formación

Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School, Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley).

>> Trayectoria profesional

Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD (2001-2005); Director del Instituto de Análisis Económico del CSIC (1991-2001); y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autònoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra.

Ha asesorado al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea (Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia), a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC, y a empresas internacionales. Ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía y de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, así como Duisenberg Fellow del BCE.

>> Otros cargos actuales

Miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association y de la Econometric Society.

**El ADN de CaixaBank**

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

**MARCELINO ARMENTER**

Consejero dominical

>> Formación

Licenciado y Master en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña.

Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado al Grupo "la Caixa", siendo Director de Auditoría y Control Interno (1985-1988), Director de área de Participadas (1988-1995), Consejero Delegado de Banco Herrero (1995-2001), Director General de CaixaHolding (2001-2007), Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa" (2007-2011) y Director General de Riesgos de CaixaBank (2011-2013).

En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Critería Caixa, anteriormente, fue su Director General. Fue Consejero del Grupo Financiero Inbursa (2017-2019).

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Naturgy, Saba Infraestructuras e Inmo Critería Caixa, Presidente y Consejero Delegado de Mediterranea Beach & Golf Community y Consejero Delegado de Caixa Capital Risc.

**NATÁLIA AZNÁREZ**

Representante Consejera dominical

>> Formación

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

>> Trayectoria profesional

Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS. En 1990 inicia en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 para a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

>> Otros cargos actuales

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

**MARÍA TERESA BASSONS**

Consejera dominical

>> Formación

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

>> Trayectoria profesional

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacèutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), Critería CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018.

Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

>> Otros cargos actuales

Consejera de Bassline y de Laboratorios Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U. Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

**MARÍA VERÓNICA FISAS**

Consejera independiente

>> Formación

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 Patrona de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

**El ADN de CaixaBank**

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

**ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO**

Consejero dominical

>> Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> Trayectoria profesional

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa". En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural.

>> Otros cargos actuales

Vicepresidente primero de CriteríaCaixa y miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.

**CRISTINA GARMENDIA**

Consejera independiente

>> Formación

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 y Presidenta de Genetrix.

>> Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners y Satlantis Microsats. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

**IGNACIO GARRALDA**

Consejero dominical

>> Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excedencia desde 1989.

>> Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.

>> Otros cargos actuales

Vicepresidente 1º de BME, Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

**MARÍA AMPARO MORALEDA**

Consejera independiente

>> Formación

Ingeniera 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 Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart y KPMG, 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 y el International Advisory Board del IE.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



JOHN S. REED

Consejero independiente

>> Formación

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 dieciséis 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

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y 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.



EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Consejero independiente

>> Formación

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 Pierre Fabre y de su Comité Estratégico.



JOSÉ SERNA

Consejero dominical

>> Formación

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

>> Formación

Licenciada y Máster 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 independiente de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



ÓSCAR CALDERÓN

Secretario General y del Consejo

>> Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> Trayectoria Profesional

Ejerció de Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "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 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).



ÓSCAR FIGUERES

Vicesecretario primero del Consejo

>> Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad Pompeu Fabra y Abogado del Estado.

>> Trayectoria profesional

Ha sido Abogado del Estado en Barcelona y en Tarragona, con funciones de coordinación y de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, contencioso-administrativo, social y penal. Coordinador de los Convenios de Asistencia Jurídica con la Corporación RTVE, con el Consorcio de la Zona Franca de Barcelona y con la Autoridad Portuaria de Tarragona. Vocal del Pleno y del Comité Ejecutivo del Consorcio de la Zona Franca de Barcelona. Vocal y Letrado del Consejo de Administración de la Autoridad Portuaria de Tarragona y Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa de Tarragona.

Posteriormente, con anterioridad a su incorporación a CaixaBank, desarrolló su trayectoria profesional en EY Abogados.

>> Otros cargos actuales

Secretario del Consejo de Administración de VidaCaixa.





El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente

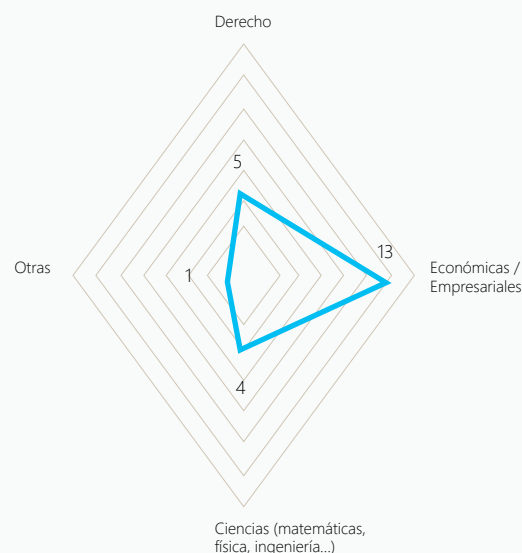


Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

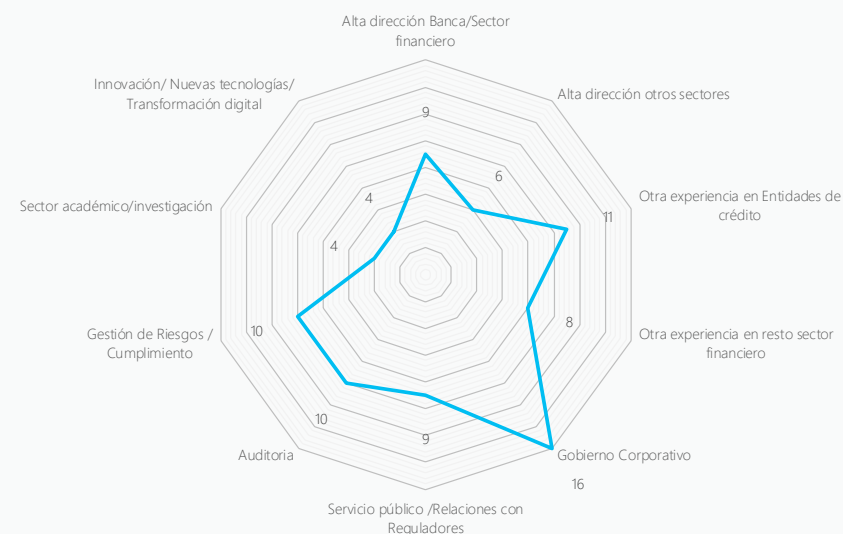
El Consejo de Administración de CaixaBank procura contar en todo momento con un adecuado equilibrio en su composición, teniendo una amplia mayoría de consejeros no ejecutivos y promoviendo asimismo la diversidad de género, experiencias y conocimientos en su composición. En este marco, la Comisión de Nombramientos, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección de consejeros y la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero, ha concluido que se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración.

A continuación se detalla el número de perfiles del Consejo con conocimientos y experiencia de determinados ámbitos, que cubren la totalidad del espectro de actividades del Grupo:

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA



El Consejo evalúa anualmente la calidad y la eficiencia de su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Comisiones del Consejo

En el marco de su función de autoorganización, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con distintas Comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva:

COMISIÓN EJECUTIVA

6

Nº de miembros

3

Consejeros Independientes

95,2 %

Asistencia media a las sesiones

Composición

La composición de la Comisión Ejecutiva, de la que forman parte el Presidente y el Consejero Delegado, refleja la composición del Consejo.

Funciones

La Comisión Ejecutiva de la Entidad tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables, informando al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

3

Nº de miembros

2

Consejeros Independientes

100 %

Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Nombramientos está formada por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo Consejeros independientes la mayoría de sus miembros.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su de-

signación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.

- 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 de Administración.
- 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, si lo estima conveniente, condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a los aspectos retributivos, e informarlas cuando se hubieren establecido.
- Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, 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 de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de géne-

ro, 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 de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración 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 adecuada previsión de las transiciones.
- Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.
- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

COMISIÓN DE RIESGOS

3

Nº de miembros

2

Consejeros Independientes

100 %

Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos y que posean 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 de Administración, con un mínimo de 3 y un máximo de 6 miembros, debiendo ser la mayoría de ellos Consejeros independientes.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Asesorar al Consejo de Administración sobre la propen-

sión global al riesgo, actual y futura, de la entidad 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 por 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.
- Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sec-

tores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.

- Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo 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 con los principios de deontología.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

3

Nº de miembros

2

Consejeros Independientes

100 %

Asistencia media a las sesiones

Composición

La Comisión de Retribuciones está formada por Consejeros que no desempeñen funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo Consejeros independientes la mayoría de sus miembros. El Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los Consejeros independientes que formen parte de la Comisión.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo de Admi-

nistración 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 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 catego-

rías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquellas 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.

Las comisiones de Nombramientos, Retribuciones y Auditoría y Control elaboran un informe anual sobre su funcionamiento en relación con las funciones que les son propias. Además, cuando las comisiones lo consideren oportuno, incluirán en dicho informe propuestas de mejora. Estos informes son públicos en la web de www.caixabank.com.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

3

Nº de miembros

Composición

La Comisión de Auditoría y Control estará compuesta exclusivamente por Consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de 3 y un máximo de 7. La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control serán independientes y 1 de ellos será designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procurará que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, 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 por la Comisión de Auditoría y Control. En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que serán designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

2

Consejeros Independientes

Funciones

Entre sus funciones están:

- Informar a la Junta General de Accionistas 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.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, 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 por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas 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 de Administración sobre

100 %

Asistencia media a las sesiones

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 de Administración 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.

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

5

Nº de miembros

Composición

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros. Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado. El resto de miembros serán nombrados por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión, tales como la tecnología e innovación, los sistemas de información y la ciberseguridad.

Funciones

Entre sus funciones están:

- Asistir al Consejo de Administración 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 de Administración en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica (la estrategia digital), 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 de Administración la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.

100 %

Asistencia media a las sesiones

- Asistir al Consejo de Administración 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.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Alta dirección



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Entidad recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno Corporativo.

Comité de Dirección

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 Entidad. Además, aprueba, dentro de sus competencias, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio.



GONZALO GORTÁZAR

Consejero Delegado

30/06/2011



Formación

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 Critería 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 Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.



Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.



Ámbitos de dependencia directa

- Desarrollo Corporativo
- Innovación y Transformación Digital
- Compliance
- Morosidad, Recuperaciones y Activos Adjudicados
- Secretaría Técnica del Consejero Delegado



JUAN ALCARAZ

Director General de Negocio

30/06/2011



Formación

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, Global Customer Experience y del Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank, y Holabank). Además, dentro de sus responsabilidades está a cargo de: CaixaBank Digital Business y CaixaBank Business Intelligence. 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 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, miembro de RICS.



Ámbitos de dependencia directa

• Banca Retail	• Riesgo reputacional inmobiliario
• Banca de Empresas	• Digital Business
• Banca Privada	• Direcciones territoriales
• Banca Premier	• Control del Negocio
• Negocios	• Secretaría Técnica de Negocio
• Estrategia de Marketing	• Secretaría Técnica de Presidencia en Madrid
• Voice of the Customer & Quality Insights	• Acción Social de la Red
• Contact Centers	



Filiales

- CaixaBank Digital Business
- imaginTech
- CaixaBank Business Intelligence
- CaixaBank Payments&Consumer





El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Alta dirección



Lineas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos y Organización
30/06/2011

>> Formación

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 Fulbright "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.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Personas
- Relaciones Laborales, Cultura y Desarrollo
- Talento
- Comunicación Interna
- Organización y Productividad
- Asesoría Jurídica-Laboral



JORDI MONDÉJAR

Director General de Riesgos
10/07/2014

>> Formación

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

Consejero de Sareb y Presidente no ejecutivo de BuildingCenter.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Corporate Risk Management Function & Planning
- Retail Lending Office & Service Line (Riesgo Minorista)
- Lending Office Empresas (Riesgo de Empresas)
- Real Estate Activos Adjudicados (Inmobiliario – Activos Adjudicados)
- Morosidad y Reestructuraciones
- Gestión Riesgo Medioambiental
- Comisión Permanente de Crédito

>> Filiales

- BuildingCenter
- Credifimo



JAVIER PANO

Director Ejecutivo de Finanzas
24/10/2013

>> Formación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster 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 de Cecabank.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Markets
- ALM, Treasury & Funding
- Análisis y Seguimiento de Balance
- Relación con Inversores

>> Filiales

- CaixaBank Titulización



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Alta dirección



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Ejecutiva de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC
27/05/2016

>> Formación

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 desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

>> Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Comunicación Externa
- Responsabilidad Corporativa
- Estrategia de Contenidos y Marca
- Gestión del Riesgo Reputacional
- Patrocinios
- Relaciones y Acuerdos Institucionales
- Negociación de Medios y Control Presupuestario



MATTHIAS BULACH

Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital
28/11/2016

>> Formación

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 Ejecutivo 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 de Erste Group Bank AG; Consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de BuildingCenter S.A.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Intervención y Contabilidad
- Información Corporativa y Control de Participadas
- Costes y Gestión Presupuestaria
- Solvencia y Resultados
- Modelos de Proyección y de Balance
- Control Interno Financiero



IÑAKI BADIOLA

Director Ejecutivo de Corporate Institutional Banking and International Banking
22/11/2018

>> Formación

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.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Corporate & Institutional Banking (CIB)
- Red Internacional
- Desarrollo Negocio Internacional
- Control Negocio CIB
- Structured Finance
- Institutional Banking
- Equities and Corporate Finance
- Corporate Banking
- Debt Capital Markets
- Technical Business Unit
- Research



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Alta dirección



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

**MARISA RETAMOSA**Directora Ejecutiva de Auditoría Interna
22/11/2018**>> Formación**

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.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Servicios de Auditoría
- Auditoría Territorial y Negocio
- Metodología y Reporting de Auditoría
- Auditoría Financiera, de Participadas y de Cumplimiento Normativo
- Auditoría de Sistemas, Procesos y Banca Digital
- Auditoría de Mercados, Riesgos y Banca Internacional

**JAVIER VALLE**Director Ejecutivo de Seguros
22/11/2018**>> Formación**

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 diez 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 del Consorcio de Compensación de Seguros y de ICEA.

>> Ámbitos de dependencia directa

- Grupo Asegurador

>> Filiales

- VidaCaixa

**LUIS JAVIER BLAS**Director Ejecutivo de Medios
1/02/2020**>> Formación**

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 desempeñado 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

Hasta la fecha había sido miembro del consejo de administración de varias compañías en representación de BBVA, tanto en sociedades del Grupo BBVA como en otras participadas (Redsys, Redbanc y Previred).

>> Ámbitos de dependencia directa

- Servicios Informáticos
- Servicios Bancarios
- Seguridad de la Información y Gobierno
- Eficiencia y Digitalización de Procesos
- Seguridad
- Gestión Servicios Generales

>> Filiales

- Silk
- CaixaBank Facilities Management
- CaixaBank Operational Services

Nota: Hasta 1 de febrero de 2020 ocupó el cargo de Director Ejecutivo de Medios el Sr. Jorge Fontanals. El Sr. Fontanals tiene previsto jubilarse pero seguirá vinculado a la Entidad para asegurar el completo traspaso de sus funciones.



El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Alta dirección



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



ÓSCAR CALDERÓN

Secretario General y del Consejo

29/5/2014

>> Formación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003). Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "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 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).

>> Ámbitos de dependencia directa

- Secretaría General
- Asesoría Jurídica
- Secretaría Órganos de Gobierno
- Secretaría Participadas y Gobierno Corporativo
- Corporate M&A





El ADN de CaixaBank

Gobierno corporativo

Alta dirección



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Principales Comités

A continuación, se muestra la descripción de los principales comités donde participan los miembros de la Alta Dirección de CaixaBank:

COMITÉ ALCO (Activos y Pasivos)

El Comité de ALCO 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 de Administración.

En consecuencia, tomará las decisiones oportunas y podrá efectuar recomendaciones a las distintas áreas de actividad.

Frecuencia
MensualDependencia
Comité de Dirección

COMITÉ DE REGULACIÓN

El Comité de Regulación es el órgano encargado de definir el posicionamiento del Grupo sobre cuestiones relacionadas con la regulación financiera. Entre sus funciones destacan el impulso de la actuación de representación de intereses de la Entidad, así como la sistematización de las actuaciones regulatorias, evaluando regularmente las iniciativas llevadas a cabo en este ámbito.

Además, este Comité aprueba y revisa el Mapa de Representación de Intereses para coordinar la participación de los directivos de la entidad en agrupaciones y foros a nivel nacional e internacional.

Frecuencia
MensualDependencia
Comité de Dirección

COMITÉ 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
MensualDependencia
Comité de Dirección

COMITÉ DE PLANES DE RECUPERACIÓN Y RESOLUCIÓN

Elaboración, aprobación, revisión y actualización de planes para minimizar el impacto de futuras crisis financieras en los contribuyentes.

Frecuencia
AnualDependencia
Comité de Dirección

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 del CGR adecuar la estrategia en materia de riesgo a lo establecido por el Consejo de Administración en el RAF, coordinar las medidas de mitigación de los incumplimientos y la reacción a sus alertas tempranas, y mantener informado al Consejo de CaixaBank (a

través de la Comisión de Riesgos) de las principales líneas de actuación y de la situación de los riesgos del Grupo CaixaBank.

Quedan fuera de la responsabilidad del CGR la admisión o denegación de nuevas operaciones, renovaciones, renegociaciones, refinanciaciones o reestructuraciones, reservadas al Comité Permanente de Créditos, por delegación expresa del Consejo de Administración.

Frecuencia
MensualDependencia
Comisión de Riesgos

COMITÉ DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y REPUTACIÓN

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 reconocido por su excelente reputación, reforzando su posicionamiento a través de su modelo de banca socialmente responsable.

Otro de los objetivos del CRCP es realizar el seguimiento de la estrategia de CaixaBank en materia de riesgo reputacional conforme a lo establecido por el Consejo de Administración

en el marco de apetito al riesgo (en adelante RAF por sus siglas en inglés: Risk Appetite Framework).

Frecuencia
MensualDependencia
Comité de Dirección

Adicionalmente, el Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación del Grupo CaixaBank es responsable de coordinar las políticas y posicionamientos responsables y realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa en el ámbito de Grupo. Se reúne con frecuencia trimestral.

**El ADN de CaixaBank**

Gobierno corporativo

Alta dirección



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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 del Comité son: Prevención, Detección, Respuesta, Reporte y Monitorización del Modelo.

Frecuencia
MensualDependencia
Consejo de Administración**COMITÉ PERMANENTE DE CRÉDITOS**

Comité que 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. En septiembre 2018 se le asignan en escritura nuevas funciones: "Aprobar colegiadamente operaciones de préstamo, crédito, avales e inversiones en general propias del objeto social del banco, hasta un límite máximo por operación de 200 millones de euros. Excepcionalmente, por razones de

urgencia, apreciadas por el propio comité, podrá aprobar, a efectos internos, operaciones por importes superiores, sin límite máximo, conjuntamente por un Director General, dando cuenta de las operaciones aprobadas por esta vía a la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración en la siguiente sesión que ésta celebre."

Frecuencia
SemanalDependencia
Comisión Ejecutiva**COMITÉ DE TRANSPARENCIA**

Este comité actúa como órgano decisorio para todos los aspectos relacionados con la transparencia en el diseño y la comercialización de instrumentos financieros, de productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

Tiene la responsabilidad de garantizar la transparencia en la comercialización de estos productos, mediante la definición y aprobación de las políticas de comercialización, de prevención de conflictos de interés, de salvaguarda de activos de clientes, y de mejor ejecución. Asimismo, va-

lida la clasificación de los nuevos instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión en función de su riesgo y de su complejidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa MiFID, de transparencia bancaria y de seguros.

Frecuencia
MensualDependencia
Comité de Dirección**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
TrimestralDependencia
Comité de Dirección**COMITÉ RIESGO MEDIOAMBIENTAL**

Es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto al posicionamiento estratégico de la entidad con relación a la Gestión del Riesgo Medioambiental, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito.

Frecuencia
TrimestralDependencia
Comité de Dirección**COMITÉ DE PRIVACIDAD**

Dependiente directamente del Comité de Dirección, 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
BimensualDependencia
Comité de Dirección**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
MensualDependencia
Comité de Dirección

Remuneraciones

CaixaBank establece la Política de Remuneración de sus Consejeros en base a sus principios generales de remuneración apostando por un posicionamiento en mercado que le permita atraer y retener el talento necesario e impulsando comportamientos que aseguren 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 especialistas de primer nivel, siendo

los comparables empresas del IBEX 35 y del sector financiero muestra comparable del sector del mercado donde opera CaixaBank y la de empresas del IBEX 35. Asimismo, en determinadas cuestiones se cuenta con el apoyo de expertos externos.

En el ejercicio 2019, la Política aplicada a la retribución de los Consejeros sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 5 de abril de 2019 contó con un porcentaje de votos a favor del 97,19%. Ello,

sumado a los resultados de la votación consultiva del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior, permite entender que los accionistas respaldaron ampliamente la Política de Remuneraciones de la Entidad.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de Administración de la Entidad:

CONSEJEROS

+

CARGO EJECUTIVO (sólo aplicable al Consejero Delegado)

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 mantienen 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.

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 en forma de bonus anual vinculado a la consecución de objetivos previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.
- Un plan de incentivos a largo plazo basado en acciones vinculado al plan estratégico.



En el caso de los Consejeros con funciones ejecutivas, en referencia estricta al Consejero Delegado de la Entidad, a continuación se describe la naturaleza de los componentes percibidos:

Componente fijo

La remuneración fija y su actualización aplicada al Consejero Ejecutivo 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 realizados por empresas especializadas, y tomando como muestra de comparación un *peer group* de bancos europeos comparables.

Componente variable a corto plazo

El Consejero Ejecutivo tiene reconocida 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:

>> 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

- 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 %.

Componente variable a largo plazo

La Junta General aprobó el 5 de abril de 2019 la implantación de un Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculados al Plan Estratégico 2019-2021 para un colectivo de 90 beneficiarios que comprenden el Consejero Delegado, los miembros de la Alta Dirección y otros directivos clave del Grupo.

>> 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, como componente fijo de la remuneración, el Consejero Ejecutivo tiene pactado en su contrato aportaciones pre-fijadas 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.

La remuneración de la Alta Dirección del Grupo, particularmente la de naturaleza variable en relación a los retos estratégicos corporativos, está inspirada en la remuneración del Consejero Delegado. En el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros y en la nota 9 de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank correspondientes al ejercicio 2019 se incorpora mayor detalle sobre la remuneración del Consejero Ejecutivo así como de los miembros del Alta Dirección.



El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto económico



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contexto y perspectivas 2020

Contexto económico

Evolución global y mercados

Moderación del ritmo de crecimiento económico:

se estima un ritmo de crecimiento del 2,9 %, por debajo del registro de 2018, debido a la madurez del ciclo económico global, el shock industrial y factores geopolíticos.

- **China mantiene una senda de desaceleración gradual:** en 2019, el crecimiento registrado es del 6,1%, por debajo del 6,6% del año anterior.
- **El pulso comercial entre EE. UU. y China se intensifica hasta verano y se empieza a reconducir en el tramo final de 2019:** los flujos comerciales y la actividad global ya acusan el impacto de las tensiones comerciales y a pesar de que se alcanzara un acuerdo es poco probable que sea suficiente para eliminar la incertidumbre en este ámbito.
- **La economía estadounidense mantiene un buen tono:** se estima un crecimiento del 2,3 % en 2019, un ritmo robusto dado el contexto de tensiones comerciales y el desvanecimiento del impulso fiscal de 2017-18.
- **Aumento de las tensiones comerciales entre EE.UU. y la Unión Europea:** un fallo de la Organización Mundial del Comercio a favor de EE.UU. en relación a un caso de ayudas públicas a Airbus por parte de la UE resulta en la imposición de aranceles por parte de EE.UU. sobre productos de la UE. La extensión a nuevos productos no es descartable.
- **El crecimiento de la eurozona se debilita:** la senda de moderación iniciada en 2018 se intensifica en 2019 (crecimiento estimado del 1,1%), debido



principalmente al menor dinamismo exterior y las dificultades que atraviesa el sector manufacturero (especialmente intensa en el caso del automóvil).

- **Incertidumbre política en Europa:** en 2019 la preocupación sobre un posible Brexit desordenado ha sido una fuente de incertidumbre. Tras el acuerdo de salida alcanzado con la UE, que eliminó dicha posibilidad, ahora preocupa la complejidad de alcanzar un acuerdo satisfactorio que ordene la nueva relación entre Reino Unido y la UE.
- **La volatilidad persiste en los mercados financieros:** la moderación del crecimiento global junto con la escalada de tensiones comerciales entre EE.UU. y China, son factores clave en 2019. La remisión de las tensiones comerciales permite rebajar la volatilidad y apoyar la evolución de las bolsas y los


CRECIMIENTO PIB MUNDIAL 2019 (EST.):
+2,9 %

DEBILIDAD MANUFACTURERA Y VOLATILIDAD GEOPOLÍTICA

tipos de interés soberanos en el tramo final del año.

- **La Reserva Federal revierte el proceso de normalización monetaria:** con un trasfondo de presiones inflacionarias limitadas y perspectivas de desaceleración económica, la Fed ha bajado tipos en tres ocasiones y, a fin de atajar posibles problemas de liquidez en el mercado, inicia nuevas compras de activos.
- **El BCE oficializa un nuevo paquete de estímulo monetario en respuesta a la ralentización económica:** recorte del tipo depò (10 p. b.), nuevas compras de activos, menores tipos de interés para las TLTROs (operaciones con las que se ofrece financiación a largo plazo al sector financiero) y se indica que el estímulo continuará hasta que la inflación se acerque al objetivo.



El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto económico



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



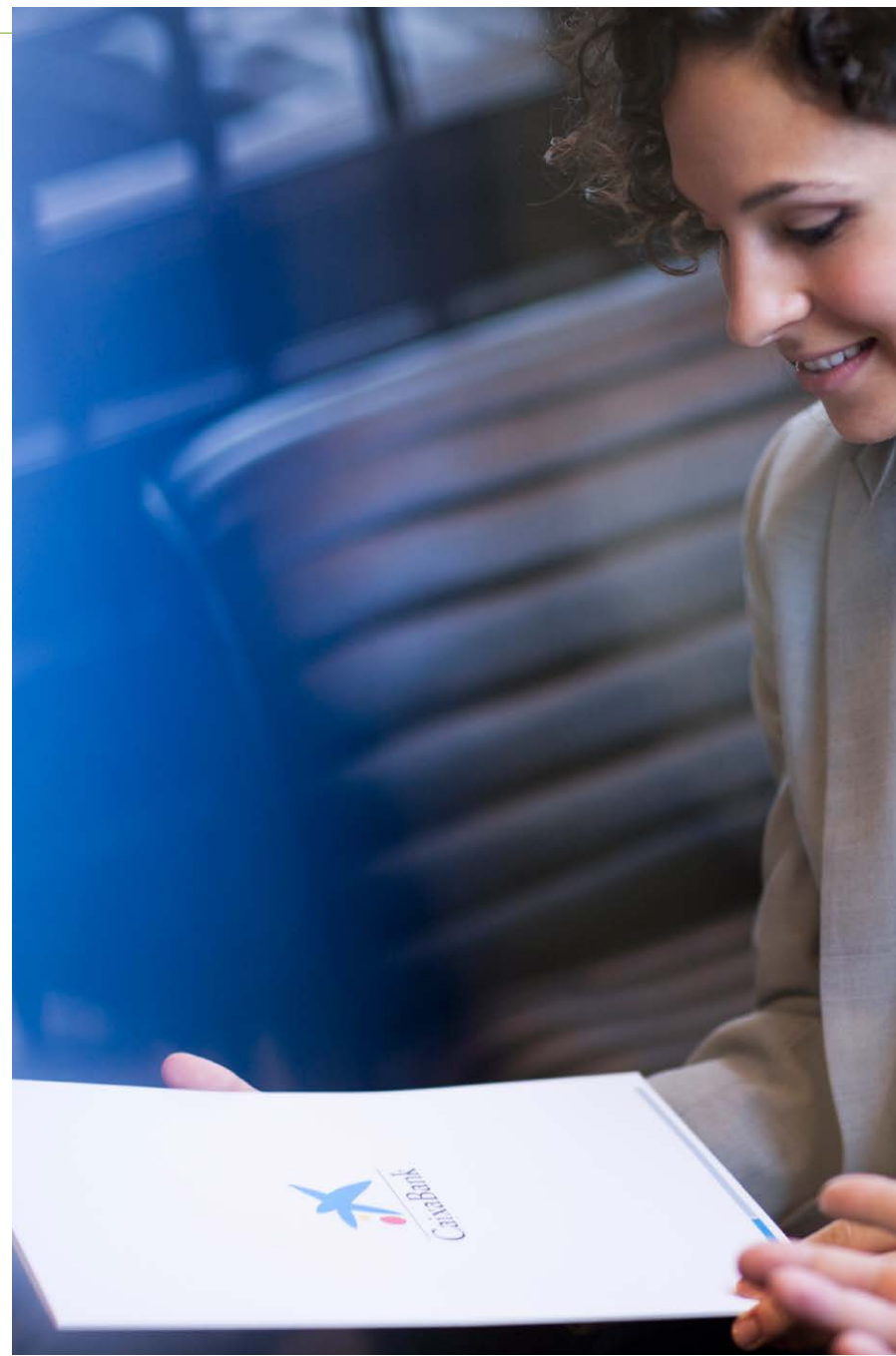
Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Perspectivas entorno global 2020

- **Ligero repunte del crecimiento global de la mano principalmente del bloque emergente:** se estima un crecimiento del 3,2%, aún por debajo del promedio histórico (3,8%).
- **EE.UU. moderará su ritmo de crecimiento:** la madurez del ciclo económico y las incertidumbres asociadas con las tensiones comerciales pesarán sobre la actividad. Con todo, son poco probables escenarios extremos, como el de recesión.
- **El crecimiento de la eurozona se mantendrá muy contenido:** seguirá acusando el cambio estructural que atraviesa el sector del automóvil, los riesgos globales para el comercio y las incertidumbres relacionadas con el Brexit.
- **Condiciones monetarias muy acomodaticias en la eurozona:** no se prevén grandes cambios en la política monetaria en 2020, que se mantendrá laxa para dar apoyo a la actividad.




El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto económico



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución España

- **La economía converge a cotas más moderadas de crecimiento:** a medida que la economía se mueve a una fase más madura del ciclo y que el sector exterior acusa el deterioro del contexto internacional, el ritmo de crecimiento se suaviza, aunque se mantiene en cotas notables.
- **España sigue destacando positivamente:** a pesar de la desaceleración, el crecimiento todavía se mantiene por encima de la mayoría de economías desarrolladas.
- **Los consumidores se muestran más cautos:** la suavización de las perspectivas económicas y la ralentización del crecimiento del empleo se traslada en un aumento del ahorro y a una moderación del crecimiento del consumo.
- **Comportamiento diferencial entre el sector servicios y el manufacturero:** el sector manufacturero acusa el deterioro de los flujos comerciales globales y las dificultades del sector del automóvil mientras que el sector servicios aguanta en mejor posición.
- **El mercado inmobiliario se estabiliza:** tras años de crecimiento, tanto el precio de las viviendas como la demanda y la oferta muestran signos de estabilización.

- **La nueva producción de crédito se desacelera:** esta tendencia se debió, en buena parte, a la fuerte desaceleración en las nuevas operaciones de crédito hipotecario, afectadas de forma temporal por la entrada en vigor de la nueva ley hipotecaria a mediados del año pasado. En este sentido, los datos referentes a los últimos meses del año ya muestran cierta recuperación en el ámbito hipotecario.


CRECIMIENTO PIB 2019
+2,0%

RALENTIZACIÓN PAULATINA DEL CRECIMIENTO

- **La economía se mantiene saneada:** tras seis años consecutivos de crecimiento notable, la economía sigue sin acumular desequilibrios macroeconómicos. El sector privado mantiene niveles de endeudamiento contenidos, la cuenta corriente está en superávit y se mantienen las ganancias de competitividad de los últimos años.
- **La situación política, factor a seguir:** tras un año 2019 dominado por las citas electorales, el nuevo Gobierno de coalición es un factor de estabilidad.

Perspectivas España 2020

- **Transición hacia ritmos de crecimiento más sostenibles:** para 2020 se estima un crecimiento del 1,5%, un ritmo más moderado que el de años anteriores pero más acorde con el potencial de crecimiento de la economía.
- **La demanda interna, pilar de crecimiento:** la buena dinámica del mercado laboral y el notable crecimiento previsto de los ingresos, aupados por el repunte de los salarios, permitirán un ligero repunte del consumo y dará sostén a la evolución de la inversión.





El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto económico



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución Portugal

- **Ritmo de crecimiento positivo:** a pesar de la desaceleración, debida a cierta ralentización de la inversión y las exportaciones, la economía mantiene un ritmo de avance de la actividad satisfactorio.
- **El crecimiento del empleo, factor clave detrás del buen clima de confianza:** el mercado laboral, que ya se encuentra cercano al pleno empleo, es un puntal detrás de la buena evolución de la demanda interna.
- **La mejora de los desequilibrios macroeconómicos se refleja en la prima riesgo-país:** la buena evolución del déficit público y los buenos datos económicos se han trasladado en una menor prima de riesgo-país.
- **Se forma un nuevo gobierno de carácter continuista:** se prevé que las cuentas públicas sigan mejorando.



CRECIMIENTO PIB 2019 (EST.):

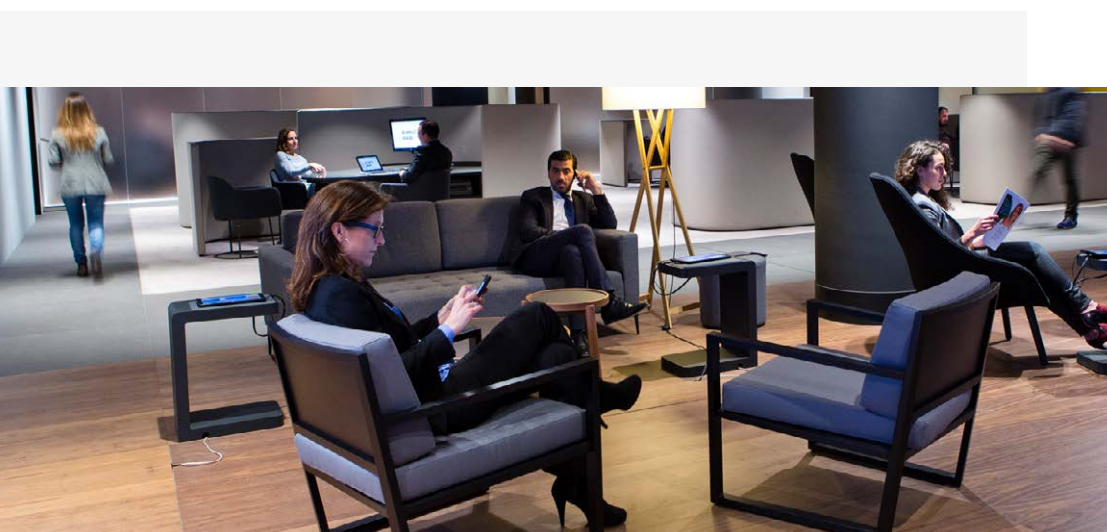
+1,9%



DESACELERACIÓN MODERADA DEL RITMO DE ACTIVIDAD

Perspectivas Portugal 2020

- **Ligera moderación del crecimiento:** se prevé que la actividad crezca a un ritmo algo más suave, del 1,7%, debido a un menor ritmo de crecimiento de la demanda interna. Las principales fuentes de riesgo serán externas, entre las que destacan el giro proteccionista de los EE.UU. y el menor crecimiento de los principales socios comerciales.



>> CAIXABANK EN ESTE ENTORNO

Frente a los riesgos y oportunidades derivadas del contexto macroeconómico, el Grupo mantiene unos sólidos niveles de capital y liquidez, validados por el cumplimiento de los ejercicios de estrés tanto externos como internos, e informados en el proceso anual de autoevaluación y adecuación de capital como de liquidez (ICAAP y ILAAP, respectivamente)¹.

Asimismo, el Grupo gestiona el efecto derivado de un entorno de tipos de interés en niveles persistentemente bajos mediante una estrategia de diversificación de las fuentes de ingresos hacia productos con menor sensibilidad a los tipos de interés, el desarrollo y mejora de la oferta de productos y servicios más adecuados a este entorno, y la mejora continuada de la eficiencia y la productividad del Grupo.

¹ICAAP, Internal capital adequacy assessment process. ILAAP, Internal liquidity adequacy assessment process.


El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto regulatorio



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contexto regulatorio

CaixaBank participa activamente en el debate relacionado con el desarrollo de los estándares regulatorios y de supervisión del sector financiero. Con ello, la Entidad persigue contribuir al establecimiento de un marco legislativo y de supervisión robusto y armonizado, que ayude a preservar la estabilidad financiera y favorezca el crecimiento económico y el bienestar de consumidores, clientes, accionistas y empleados.

La participación en el debate regulatorio se articula a través del diálogo continuo con las autoridades e instituciones relevantes, con quienes se comparte la opinión sobre consultas y propuestas normativas, a través de papeles de posición y documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia. Habitualmente, esta actividad se desarrolla conjuntamente con las diferentes asociaciones que representan al sector, con el objetivo de favorecer posiciones consensuadas. A tal efecto, CaixaBank es miembro de un conjunto amplio de asociaciones. En el ámbito bancario, la mayor parte de la actividad se canaliza a través de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) a nivel nacional, el *European Savings and Retail Banking Group*

(ESBG) a nivel europeo y el *Institute of International Finance* (IIF) a nivel internacional. Adicionalmente, Banco BPI es miembro de la *Associação Portuguesa de Bancos* (APB), que a su vez es miembro de la *European Banking Federation* (EBF). En el ámbito de seguros, destaca la participación de VidaCaixa a nivel nacional en la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), a través de la cual está representada en la *European Insurance and Reinsurance Federation* (Insurance Europe), y en el *European Insurance CFO Forum* (CFO Forum) a nivel Europeo.

En el ámbito regulatorio, se constata especialmente una mayor preocupación en minimizar los errores en el asesoramiento en las diferentes materias jurídicas o de interpretación normativa, reducir las deficiencias en la gestión de demandas, así como mejorar la gestión de los requerimientos reguladores/supervisores y de los expedientes sancionadores que puedan incoarse. Asimismo, se constata una mayor preocupación en materia de privacidad y protección de datos personales y en el cumplimiento normativo relacionado con las actividades llevadas a cabo por empleados o agentes que puedan perjudicar los intereses y derechos de los clientes.

>> PRINCIPALES INICIATIVAS SOBRE LAS QUE CAIXABANK HA HECHO SEGUIMIENTO DURANTE EL EJERCICIO Y CON AFECTACIÓN SOBRE EL GRUPO


FINANZAS SOSTENIBLES

- Divulgación en materia de sostenibilidad para el sector de servicios financieros
- Plan de Acción EBA sobre finanzas sostenibles
- Propuesta de Reglamento sobre establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles
- Reglamento de índices de referencia sobre transición climática, índices alineados con los Acuerdos de París y divulgación de información relacionada con la sostenibilidad


FISCALIDAD

- Anteproyectos sobre impuesto sobre transacciones financieras (ITF).
- Impuesto sobre determinados servicios digitales
- Medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal
- Modificación de la Ley General Tributaria para incorporar al derecho español la Directiva DAC6


INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- Directrices EBA sobre externalización al Cloud
- Guía EBA sobre gestión de riesgos de seguridad y tecnológicos
- Iniciativas sobre proveedores de servicios de crowdfunding
- Plan de Acción FinTech
- Real Decreto-ley de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD 2)
- Sandbox regulatorio español


ESTABILIDAD FINANCIERA Y FORTALECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO

- Bonos Garantizados Europeos
- Directiva de Recuperación y Resolución Bancarias (BRRD 2)
- Directiva y Reglamento de Requerimientos de Capital (CRD 5 / CRR 2)
- Directiva de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AMLD 4)
- Guía EBA sobre originación de préstamos.
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Reglamento de Benchmarks
- Reglamento respecto a la cobertura mínima de pérdidas derivadas de exposiciones dudosas.


PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y TRANSPARENCIA

- Directiva de mercados financieros / Reglamento (MIFID2/MIFIR)
- Directiva de contratos de crédito al consumo (CCD)
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD)
- Ley reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (LCI)
- Normas Internacionales de Información Financiera
- Modificación de la Orden de transparencia y protección del cliente de productos bancarios.
- Real Decreto-ley de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (PAD)



El ADN de CaixaBank

Contexto y perspectivas 2020

Contexto social, tecnológico y competitivo



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contexto social, tecnológico y competitivo



- >> La **innovación digital** ofrece nuevas oportunidades para ser una organización más rápida y eficiente y para transformar las relaciones con los clientes.

A su vez, la revolución tecnológica está alterando considerablemente el marco competitivo en el que se desenvuelven las entidades financieras. Así, la digitalización está propiciando la aparición de nuevos competidores, como las *Fintechs* y las plataformas digitales denominadas *Bigtechs*, con potencial disruptivo en términos de competencia y servicios. Concretamente, estos nuevos competidores tienden a ser más ágiles y flexibles, cuentan con una estructura de costes ligera, y son capaces de aprovechar las distintas tecnologías para ofrecer al cliente una experiencia de usuario cómoda, sencilla y a menor coste. Asimismo, la mayoría de estos nuevos entrantes tienen, por ahora, un enfoque muy especializado en servicios financieros concretos. Ello difiere del modelo tradicional, caracterizado por la provisión conjunta de servicios financieros, y puede llevar a una fragmentación de la cadena de valor, con impacto en márgenes y ventas cruzadas.

Con todo, la Entidad considera que los nuevos entrantes también suponen 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. CaixaBank realiza un seguimiento periódico de los principales nuevos entrantes y de los movimientos de las *BigTechs* hacia la industria bancaria. Además, CaixaBank dispone de *Imagin*, como una propuesta de valor de primer nivel que seguirá potenciando. Respecto a la competencia desde *Bigtechs*, CaixaBank apuesta por una mejora de la experiencia del cliente, modernizando el modelo de relación, con el valor añadido que supone el uso responsable de los datos.



- >> Continuará creciendo la demanda de productos de ahorro a largo plazo ante las mayores necesidades de planificación financiera de los hogares y el entorno de tipos de interés bajos. Desde 2014, los productos de ahorro a largo plazo, que incluyen planes de pensiones, fondos de inversión y seguros de ahorro, han crecido en torno al 45%. Ello se explica por el entorno de bajos tipos de interés que ha propiciado la búsqueda de rentabilidades más atractivas en un contexto donde la remuneración de los depósitos es nula. Este crecimiento se ha visto reforzado por la estrategia de los bancos de aumentar los ingresos por comisiones con la gestión y comercialización de estos productos. En los próximos años, la demanda de estos productos de ahorro se mantendrá por la creciente necesidad de planificación financiera, ya sea para obtener rentabilidades atractivas en productos de bajo riesgo como productos de ahorro que complementen las pensiones públicas.



- >> El **cibercrimen ha incrementado la volumetría de eventos y su severidad**, escalando en la prioridad regulatoria de la agenda de los supervisores.

CaixaBank es consciente de la importancia y del nivel de amenaza existente, por lo que mantiene una revisión constante del entorno tecnológico y de las aplicaciones en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, disponibilidad de los sistemas y continuidad del negocio, mediante revisiones planificadas y a través de la auditoría continua (con el seguimiento de indicadores de riesgo definidos). Adicionalmente, CaixaBank realiza los análisis pertinentes para adecuar los protocolos de seguridad a los nuevos retos y ha definido un nuevo plan estratégico de seguridad de la información para continuar manteniéndose a la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo a los mejores estándares de mercado.

**El ADN de CaixaBank**

Contexto y perspectivas 2020

Contexto social, tecnológico y competitivo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



>> La **sociedad demanda, cada vez más, bancos socialmente responsables** que se preocupen por el bienestar social y medioambiental de los territorios en los que están presentes. Así, es de esperar que los ámbitos de inclusión y educación financiera, de cultura de cumplimiento y de gestión de los riesgos medioambientales vayan ganando relevancia en el sector financiero.

En este sentido, a lo largo de este ejercicio, las medidas relacionadas con la gestión de los riesgos ASG han ganado protagonismo. Como ejemplo, destacan las actuaciones de largo alcance planteadas en el Nuevo Pacto Verde de la Comisión Europea, que se irán traduciendo en iniciativas legislativas concretas. Desde el punto de vista del negocio en la vertiente medioambiental, estas iniciativas podrían materializarse en aspectos como una potencial exposición a sectores intensivos en emisiones de carbono o altamente expuestos a riesgos asociados a la transición energética.

De antemano, los principios y valores en los que se sustenta CaixaBank demuestran una marcada alineación a los principios ASG, si bien el creciente nivel de exigencia alrededor de la sostenibilidad en el sector conlleva una mayor materialidad en el potencial impacto reputacional.

En este entorno, CaixaBank mantiene un seguimiento activo de los desarrollos e iniciativas en los ámbitos descritos participando, por ejemplo, en el debate sectorial de las directrices europeas en el ordenamiento español. Asimismo, CaixaBank es firmante y está adherido a múltiples iniciativas y grupos de trabajo para abordar, entre otros aspectos, la mejora de la gestión y el reporting en estos ámbitos.

Igualmente, en el marco de un proceso de toma de decisiones riguroso, responsable y transparente, el Grupo tiene en cuenta las implicaciones ASG derivadas de su política de admisión y de inversión. En este sentido, se trabaja con el propósito de optimizar la relación entre rentabilidad y riesgo, y de evitar, minimizar, mitigar y remediar en lo posible aquellos factores que puedan suponer un riesgo para el entorno o la comunidad.



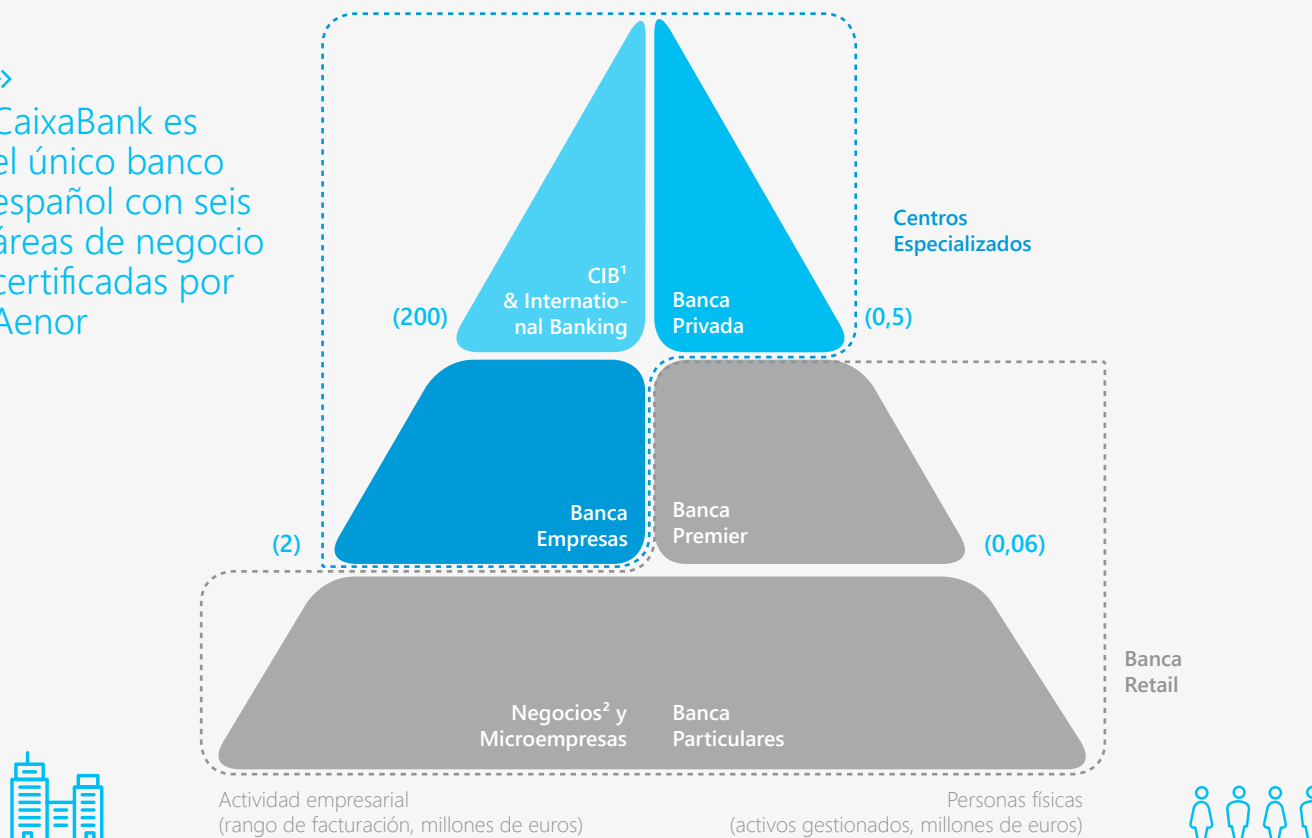
Modelo de negocio

Un modelo de negocio que cubre todas las necesidades financieras y aseguradoras

CaixaBank dispone de un modelo de banca universal, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes, desde una plataforma comercial que combina las oficinas y el mundo digital.

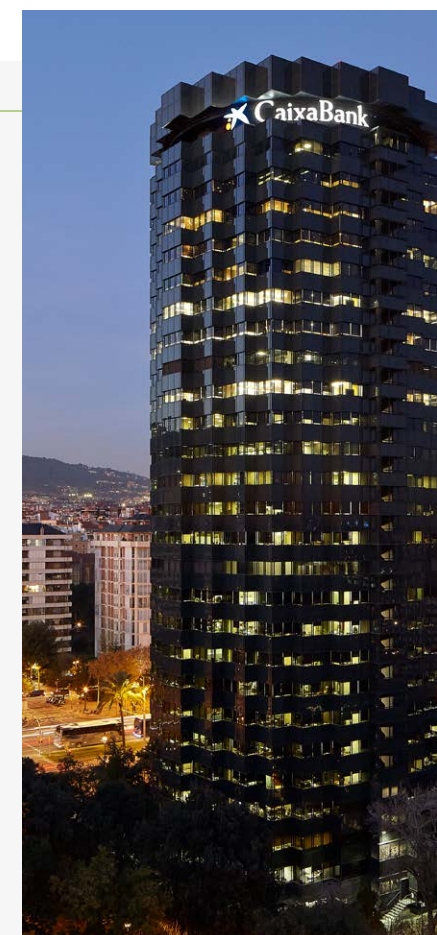
La segmentación es clave para cubrir mejor las necesidades del cliente

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



¹ Corporate & Institutional Banking

² Incluye autónomos, profesionales, agrarios y comercios



Banca particulares, negocios y microempresas

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta omnicanal, innovadora y diferenciada que va dirigida a clientes particulares, negocios y emprendedores, buscando siempre la mejor experiencia del cliente.

La propuesta de BusinessBank va dirigida a pequeñas empresas, emprendedores, autónomos y comercios. Incluye todas las soluciones del día a día, seguridad, protección, internacionalización y financiación que necesitan, siempre con el apoyo de gestores especializados.

Indicadores principales

» **8 MM**
clientes vinculados¹

» **85,5** (escala 0-100)
índice de experiencia clientes *retail*

» **27,1%**
cuota domiciliación nóminas (+30 ppbb en 2019)

» **4,8 MM**
clientes omnicanal¹ (oficina, cajeros y digital)

» **33,4%**
penetración autónomos (+13 ppbb en 2019)

» **24,1%**
Cuota de mercado de comercios² (+50 ppbb en 2019)

¹ Incluye todos los segmentos.

² Por facturación de comercios < 1 MM€.

Hitos de 2019

Desarrollo de propuestas de valor a través de cuatro experiencias vitales, **ayudar al cliente**,

a **pensar en el día a día**, con la mejor propuesta omnicanal.

a **disfrutar de la vida** facilitando la financiación para hacer realidad sus ilusiones y proyectos.

a **dormir tranquilo** con la solución de protección más completa del mercado.

a **pensar en el futuro** con soluciones para facilitar el ahorro sistemático.

Lanzamiento de un nuevo concepto de oficina **All in One** convirtiéndolo en una de las flagship bancarias más grandes de Europa. Transmitiendo una banca moderna, transparente y cercana, donde se respira un ambiente fresco e innovador.

Continuamos con **el modelo de oficinas store** llegando a 458 oficinas en 2019, con el objetivo de alcanzar más de 600 en 2020.



Apertura de **28 centros especializados BusinessBank**, que se suman a los 14 ya existentes en 2018, con el objetivo estratégico de alcanzar los 70 en 2020.

Construyendo los mejores **acuerdos con partners como Samsung, Arval, Securitas Direct**, etc. En 2019 alcanzamos los **15.000** coches en renting para particulares, **160.000** móviles, **130.000** televisores, más de **50.000** sistemas de seguridad y **40.000** Protección Senior.

Mejora de la experiencia omnicanal con:

- todo el proceso de concesión hipotecaria a través de Casa Fácil
- nuevo proceso de alta de cliente 100% digital a través del móvil
- nuevo método de reconocimiento facial en cajeros



El ADN de CaixaBank

Modelo de negocio



Lineas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019



LANZAMIENTO MYBOX

una nueva propuesta con soluciones de protección. Los productos MyBox están diseñados pensando en la tranquilidad de nuestros clientes, con coberturas exclusivas y ventajas diferenciales.

+320.000 pólizas MyBox



NUEVO SERVICIO NÓMINA 15

que consiste en el anticipo del 50 % de la nómina el día 15 de cada mes dirigido a clientes funcionarios, un segmento cada vez más relevante del cual queremos ser entidad referente.



SOCIAL COMMERCE

aplicación que permite dar soluciones de pago y comercialización de productos a través de redes sociales a comercios que no disponen de web ni tienda virtual y solo operan de manera presencial.



NUEVOS MODELOS DE PRECONCESIÓN

permitiendo a nuestros clientes a acceder a la financiación inmediata y con condiciones personalizadas.

+2 MM clientes con préstamos al consumo

+4 MM clientes con preconcedidos



TPV TABLET LITE

solución para pequeños comercios con necesidades básicas en la gestión del punto de venta que deseen digitalizar su negocio (tipología de TPV).

Retos estratégicos



Continuar mejorando la experiencia de cliente



Consolidación de la relación omnicanal con los clientes



Búsqueda de una mayor vinculación de los clientes



Soluciones de Protección completas y competitivas

Tarifa plana mensual

Misma cuota durante 3 años

Coberturas exclusivas



El ADN de CaixaBank

Modelo de negocio



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Banca Premier

La propuesta de valor de Banca Premier se apoya en tres pilares fundamentales: un modelo propio de asesoramiento, profesionales con formación certificada y soluciones exclusivas para los clientes, consolidando así el liderazgo en asesoramiento financiero.

Indicadores principales

» **87,5** (escala 0-100)
índice de experiencia
clientes Banca Premier

» **67 %**
de clientes
asesorados

» **2.596**
gestores
especializados

» **134.651 MM€**
de recursos y valores
gestionados

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019

A lo largo del 2019 hemos consolidado nuestra oferta lanzando una nueva **gama de gestión discrecional: Carteras Master**, compuestas por fondos de inversión directa que combinan las capacidades de gestión, análisis y supervisión de CaixaBank Asset Management con el conocimiento y especialización de las mejores gestoras internacionales.

Hitos de 2019

» **Nuevas Store Premier:** oficinas exclusivas para clientes de Banca Premier. Se trata de espacios para ofrecer un asesoramiento a medida a nuestros clientes. Cuentan con equipos altamente cualificados, proactivos comercialmente y especializados en el asesoramiento.

» **Premier en InTouch:** Se han iniciado pilotos en todas las direcciones territoriales de asesoramiento remoto a clientes de Banca Premier. Principalmente dirigido a clientes con perfil digital o clientes que ya recibían gestión InTouch y han evolucionado al Negocio Premier.





Banca Privada

Banca Privada cuenta con equipos especializados y más de 600 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años que trabajan junto con la red de oficinas para ofrecer el mejor servicio.

Banca Privada dispone de 53 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. Se ofrece a los clientes distintos modelos de servicio desde el asesoramiento tradicional al asesoramiento independiente así como servicios de bróker. Además a través del Proyecto de Valor Social se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Indicadores principales

» **87,6** (escala 0-100)
índice de experiencia Banca Privada

» **94 %**
de clientes asesorados

» **73.385 MM€**
en recursos y valores gestionados

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

Hitos de 2019

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 TIME.

+9.103 MM€ de recursos y valores gestionados respecto 2018 (+14,2 %)

Consolidación de **CaixaBank Wealth**: la primera unidad de asesoramiento independiente integrada en una entidad bancaria en España.

4.780 MM€ saldos wealth

Ocean, la primera plataforma online de fondos de terceras gestoras 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.

Impulso del modelo de **Gestión discrecional**, con el lanzamiento de una nueva gama de **Carteras Master**, compuestas por fondos de inversión directa que combinan las capacidades de gestión, análisis y supervisión de CaixaBank Asset Management con el conocimiento y especialización de gestoras internacionales. Se trata de un servicio más eficiente, más flexible y más transparente.

12.077 MM€ en gestión discrecional de carteras

Líderes en el mercado de gestión discrecional en España

Especialización: propuestas de valor específicas y equipo dedicado a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio (entidades no lucrativas e instituciones religiosas y deportistas profesionales).

Contamos con la **oferta de inversiones alternativas** más amplia del mercado español tanto en saldos como en opciones. A lo largo del 2019 se han distribuido fondos de Buy Out, Venture Capital, Deuda, Infraestructuras, Renovables, Economía Circular y Real Estate.



El ADN de
CaixaBank

Modelo
de negocio



Lineas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Inversión Socialmente Responsable y filantropía



DONACIONES

+ 1 MM€ de recaudación para diferentes causas sociales entre los clientes de Banca Privada durante todo el año.



FONDOS DE INVERSIÓN ISR

incremento de un 501% de los saldos medios de nuestros clientes de Banca Privada en este tipo de productos.



SEGUNDA EDICIÓN DE PREMIOS SOLIDARIOS BANCA PRIVADA

reconocen los desempeños de nuestros clientes en los ámbitos de la Filantropía con dos categorías: Mejor Trayectoria y Mejor Proyecto. Se han presentado 68 candidaturas a los premios que fueron entregados en Madrid con gran éxito y repercusión mediática para nuestros clientes.



FORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

se han realizado 12 jornadas con clientes.



2º INFORME ANUAL PROYECTO DE VALOR SOCIAL

un documento destinado a hacer balance público del desarrollo de nuestro servicio que además pretende contribuir al desarrollo de la Filantropía y la Inversión Socialmente Responsable en nuestro país.



CENA SOLIDARIA "UNA NOCHE DE PELÍCULA"

con una recaudación de más de 65.000 € en aportaciones a la cena y asistencia de 250 clientes.

Retos estratégicos



Seguir incrementado el número de clientes asesorados.



Consolidación de los nuevos modelos de negocio y de asesoramiento independiente.



Ampliar la oferta y comercialización de productos de ISR.



Banca de Empresas

CaixaBank Empresas se ha consolidado como la Entidad de referencia para las compañías españolas. Incorpora una propuesta de valor que ofrece soluciones innovadoras y una atención especializada, a través de sus 125 centros distribuidos por todo el territorio español, prestando asesoramiento avanzado a través de videoconferencia o poniendo en marcha nuevos canales de comunicación entre los clientes y sus gestores, como el Muro de Empresas y Go&Business.

Banca empresas presenta un modelo de atención exclusiva donde un equipo de expertos da respuesta a las necesidades de cada empresa. La Entidad quiere continuar incrementando la relación con sus clientes, así como ampliar la base de clientes empresa para seguir impulsando el crédito con el mejor servicio.

Indicadores principales

» **86,6** (escala 0-100)
índice de experiencia de Empresas

» **40.969** MM€
de inversión

» **44,4 %**
de las empresas españolas son clientes de CaixaBank¹

» **15,1 %**
cuota créditos a empresa (+38 ppbb en 2019)

¹ Con facturación entre 1-100 millones de euros. Fuente FRS Inmark.

Hitos de 2019

Apertura de 5 nuevos centros de empresa.



Consolidación del negocio de empresas por sector. **CaixaBank Hotels & Tourism** sigue contribuyendo a dar impulso y dinamizar la actividad comercial del sector.

En 2019 CaixaBank entra a formar parte de la Organización Mundial de Turismo (OMT) como Miembro Asociado.



Lanzamiento de **Real Estate & Homes** para ofrecer productos y servicios a través de un equipo de especialistas en el sector promotor.

Aumento de la vinculación a través del impulso de la sistemática comercial con más visitas y contactos a través de la digitalización.

Lanzamiento de la plataforma **We.Trade** basada en tecnología Blockchain.

Se despliega el **Customer Journey Empresas** para obtener análisis en profundidad de la experiencia omnicanal del cliente Empresa.



+25 %
de aportaciones de nuestros clientes al programa GAVI de vacunación infantil alcanzando más de 1 millón de euros



El ADN de CaixaBank

Modelo de negocio



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Retos estratégicos



Foco en la innovación y servicio al cliente.



Procurar el máximo grado de activación de todas las figuras comerciales.



Captación de clientes para seguir creciendo en cuota de mercado.



Sinergias con otros segmentos para dar un servicio integral al cliente.



Impulsar los programas de "la Caixa": GAVI, *the Vaccine Alliance* (para la vacunación infantil) e Incorpora (puestos de trabajo para personas en situación de vulnerabilidad) como parte de la responsabilidad corporativa de las empresas.



El ADN de CaixaBank

Modelo de negocio



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



CIB & International Banking

La propuesta de CIB & International Banking, integra tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Institucional y Banca Internacional y diversas áreas de producto que prestan servicios a los clientes, como Capital Markets, Tesorería, Project finance, Asset Finance y M&A.

Banca Corporativa incorpora una propuesta de valor que ofrece un servicio a medida a clientes corporativos con el objetivo de ser su entidad de referencia. Para ello, se diseñan propuestas de valor personalizadas y se acompaña a los clientes en el mercado exterior.

Banca Institucional da servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una gestión especializada que ofrece servicios y soluciones financieras.

Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas, de CIB y de Banca de Empresas que operan en el exterior así como a *large corporates* locales, a través de sus 27 puntos de presencia internacional con cobertura mundial y 175 profesionales.

Indicadores principales

» 1

Centro Corporate Banking

» 34.369 MM€
de inversión

» 15

Centros Institucional Banking

» Acuerdos con
1.600
bancos corresponsales

» 23,3 %

Cuota Trade

Presencia internacional

» 18

Oficinas de representación

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

» 5

Sucursales internacionales (7 oficinas)

Varsovia
Marruecos con tres oficinas:

- Casablanca
- Tánger
- Agadir

Londres
Frankfurt
París

» 2

Spanish Desk

Ciudad de México
Viena

Hitos de 2019

Creación de sinergias a raíz de la integración de Banca Internacional en CIB que han permitido **duplicar el volumen de negocio en las sucursales internacionales** y potenciar las oportunidades originadas en países cubiertos por las oficinas de representación.

Avance en el negocio internacional con el desarrollo de nuestra plataforma y propuesta comercial de Banca Corporativa internacional.

+2.914 MM€ de inversión en 2019 (+9,3%)

Redefinición de la estrategia comercial de las sucursales internacionales para alinearlas con la estrategia sectorial de CIB.

Premios *GTF London 2019* y *The Airline Economics Dubai 2019*, como reconocimiento de las operaciones más complejas y novedosas en la industria global de la aviación, por la financiación de 4 aeronaves para Royal Air Maroc.

Jornadas de Puertas al Exterior. Se han efectuado dos sesiones en 10 países, con la asistencia de 228 clientes.



El ADN de CaixaBank

Modelo de negocio



Lineas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019



REFUERZO OFERTA COMERCIAL

con nuevas capacidades de confirming, factoring y avales.



CRECIMIENTO CONTINUO EN EL SECTOR TRANSPORTE

automoción, aviación, ferroviario y marítimo, incorporando nuevos clientes internacionales de inversión.

>1.500 MM€ CONCESIÓN EN 2019



ENERGÍAS RENOVABLES

financiación de varios proyectos nacionales e internacionales durante el año 2019.



NUEVOS PRODUCTOS DE CIRCULANTE



NUEVA BOOKING MODEL POLICY

que permitirá máxima flexibilidad en desarrollos de producto en el futuro.



Ver apartado **Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde"**

Retos estratégicos



Consolidar la presencia internacional atrayendo nuevos clientes y proyectos.



Afianzar la relación con clientes existentes para el desarrollo de nuevos productos.



Posicionamiento como referente en Banca Socialmente Responsable.





El ADN de CaixaBank

Modelo de negocio



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



BPI

BPI es una institución financiera centrada en las operaciones de banca comercial en Portugal, donde es la quinta mayor institución financiera en términos de activos, con cuotas de 10% en crédito y depósitos.

El negocio de BPI se organiza en Banca de Particulares, Negocios, Premier 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 inversión y ahorro del área de Gestión de Activos y Seguros de CaixaBank y con la distribución de seguros vida-riesgo y no vida de Allianz Portugal, en la cual BPI dispone de una participación del 35%. En 2020 BPI pasó a comercializar seguros vida-riesgo del Grupo CaixaBank, después del término del acuerdo de distribución de estos seguros con Allianz Portugal.

Cinco prioridades estratégicas guían la actividad de BPI: i. Crecimiento sostenible en rentabilidad; ii. Acelerar la transformación de la experiencia de cliente; iii. Desarrollar los recursos humanos del banco; iv. Mejorar la eficiencia operativa y organizativa; v. Consolidar la reputación del banco basada en la calidad del servicio al cliente y a la sociedad.

Indicadores principales

» **1,9 MM**
de clientes

» **31.444 MM€**
de activo total

» **477**
oficinas

» **24.303 MM€**
de crédito bruto a la clientela
(+4,4% respecto a 2018)

» **4.840**
empleados

» **34.344 MM€**
de recursos totales de clientes
(+3,4% respecto a 2018)

Hitos de 2019

Lanzamiento de las propuestas de valor BPI Family y BPI Commerce que engloban toda la comunicación relativa de los productos y servicios dirigidos a estos segmentos.

Ampliación de la propuesta de valor para los clientes de los segmentos estratégicos de agricultura y turismo y nuevas soluciones de comercio internacional.

Refuerzo de Banca de Empresas:

2 nuevas unidades de gran empresa
2 nuevos centros de negocio inmobiliario

Rediseño de la aplicación BPI App, ahora más simple e intuitiva

Mejoras en la experiencia de los clientes: apuesta por la red omnicanal, la simplificación de los principales procesos, nuevas funcionalidades y apuesta por contactos más eficientes con los gestores a través de canales digitales

100% de los gestores comerciales disponen de smartPC's

Reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en las oficinas para la actividad comercial a través de la centralización y la digitalización de procesos

Reconocimientos



Mejor grande
banco Portugal
2020



Mejor grande
banco Portugal
2020



Banco de mayor
confianza en
Portugal 2019

Reconocimientos en innovación digital

Financial Innovation Awards 2019 (Change team of the year, Best Technology Initiative Europe)
PayTech Awards 2019 (PayTech Team of the year)
Portugal Digital Awards 2019 (Best Digital Strategic Tool)
PWM Wealth Tech Awards 2019 (Best Private Bank, Digitally, Empowering, RMs, Europe)



El ADN de
CaixaBank

Modelo
de negocio



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Nuevos productos / servicios lanzados en 2019



BPI APP

- Primer banco en Portugal en permitir a sus clientes consultar saldos y movimientos e iniciar transferencias de cuentas en otros bancos a través de BPI net y su aplicación móvil.
- Disponibilidad del catálogo de seguros.
- Posibilidad de realizar compras y reintegros sin tarjeta física.



LANZAMIENTO DE CONTA VALOR COMMERCE, TPA COMMERCE Y SMART POS

para el segmento de comercios.



OFERTA DE NUEVAS SOLUCIONES DE AHORRO

en formato de seguro de capitalización, en función del horizonte temporal de inversión y la composición de las carteras de activos.



iFACTORING BPI

solución digital lanzada a finales de año para el producto de factoring que permite el acceso y la consulta en línea en canales digitales BPI.

Presencia



Celebración de eventos dirigidos a fortalecer el apoyo y la proximidad a las empresas: *Encontros BPI com empresas, Negócios com o Mundo, BPI Innovation Summit*.



Lanzamiento de premios de apoyo a la agricultura, el turismo, la innovación y el emprendimiento: primera edición del *Prémio Nacional do Turismo*, en asociación con *Jornal Expresso*; octava edición del *Prémio Nacional de Agricultura*, en asociación con *Cofina*; *Prémio PME Inovação COTEC-BPI* 2019; segunda edición en Portugal de los Premios Emprendedor XXI.



Patrocinio de las principales ferias nacionales de agricultura y turismo: *Feira Nacional de Agricultura, Ovibeja* y *Bolsa de Turismo de Lisboa*.





El ADN de CaixaBank

Gestión del Riesgo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



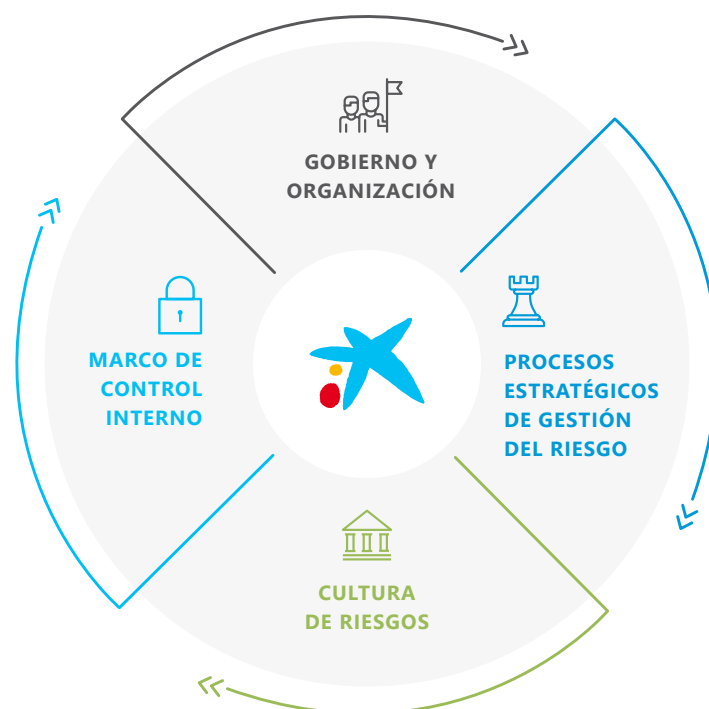
Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gestión del riesgo

CaixaBank mantiene 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.

Los sistemas de gestión de riesgos implementados son adecuados en relación con el perfil de riesgo y el apetito al riesgo aprobado y se componen de los siguientes elementos:

>> ELEMENTOS CENTRALES DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS



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.



CULTURA DE RIESGOS

La cultura de riesgos se articula a través de los principios generales de gestión del riesgo, la formación y la evaluación-retribución variable del desempeño de los empleados, entre otros.



PROCESOS ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN DEL RIESGO

Identificación y evaluación de riesgos. Risk Assessment: Ejercicio semestral de autoevaluación de riesgos para todos los riesgos del Catálogo. Incorpora un proceso de identificación de eventos estratégicos que afectan a uno o más riesgos que, por su potencial de impacto en el medio y largo plazo, dentro del horizonte del Plan Estratégico, conviene monitorizar de forma específica.

Taxonomía y definición de Riesgos. Catálogo 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.

Planificación de riesgos: Evaluación, bajo perspectiva de los riesgos, del balance actual, futuro e hipotético en caso de estrés.



MARCO DE CONTROL INTERNO

Estructura 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.

En la Nota 3 de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2019 se detalla información adicional sobre la gestión del riesgo y el modelo de control interno del Grupo.

A continuación se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo de Riesgos Corporativo, los aspectos más destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2019:

>> RIESGOS DEL MODELO DE NEGOCIO



Rentabilidad de negocio

DEFINICIÓN

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 estratégico de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continuada para evaluar el 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 2019

En 2019, la rentabilidad medida como RoTE se ha situado por encima del coste de capital cuando se excluye el impacto del Acuerdo Laboral.

En un entorno de persistencia de tipos en niveles mínimos, se ha seguido potenciando la transformación digital y fortaleciendo el modelo de negocio de CaixaBank que se ha mostrado resistente en este contexto. Se pone el foco en el negocio de seguros y de gestión de activos, en segmentos de negocio menos sensibles al tipo de interés (crédito consumo) y en la adaptación de la gestión del pasivo y la liquidez de los clientes. Todo ello, abogando por una política de contención de gastos compatible con una inversión continuada en tecnología y en transformación del modelo de distribución.



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.

La gestión se centra en mantener una confortable situación de capital de acuerdo con un perfil de riesgo medio-bajo para cubrir eventuales pérdidas inesperadas. El objetivo, según el Plan Estratégico 2019-21 es alcanzar un CET1 ~12% de RWAs y constituir adicionalmente 1 punto porcentual, transitorio, para cubrir potenciales impactos regulatorios que se prevén en los próximos años (tales como la finalización de Basilea 3 u otras modificaciones normativas).

El CET1 es del 12,0%, cumpliéndose con holgura los requerimientos mínimos y situándose el buffer MDA (*Maximum Distributable Amount*) en 4.805 MM€.

Durante 2019 se ha realizado una gestión activa de preparación de la cobertura de los futuros requerimientos MREL (*Minimum Required Eligible Liabilities*): se han realizado 5 emisiones de deuda senior no preferente (SNP), por un importe emitido de 3.382 millones de euros y una emisión de deuda senior preferente (SP) por 1.000 MM€.



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.

Su gestión está basada en un sistema descentralizado (CaixaBank y BPI) 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 normalidad como en estrés.

La evolución positiva del gap comercial, así como las emisiones realizadas (5.382 MM€) que superan los vencimientos (2.135 MM€) del año, han situado a los activos líquidos totales en 89.427 MM€ y el LCR (*liquidity coverage ratio, media 12 meses*) en un 186%.

La financiación institucional asciende a 32.716 MM€, cuya evolución destaca en 2019 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda.

>> RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA



Crédito

DEFINICIÓN

Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a una contrapartida por el deterioro de la capacidad de la misma para hacer frente a sus compromisos.

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 EN 2019

Durante el 2019 se han impulsado los procesos de seguimiento y control, continuado con la senda de efectividad de los procesos de recuperación, lo que se ha trasladado en continuas y sostenidas mejoras en las métricas de calidad crediticia del balance, tal y como viene aconteciendo en ejercicios recientes.

La ratio de mora ha descendido hasta el 3,6% (versus 4,7% a 31 de diciembre de 2018).



Deterioro de otros activos

Reducción del valor en libros de las participaciones accionariales y de los activos no financieros (materiales, inmateriales, por impuestos y otros activos) del Grupo CaixaBank.

Su gestión se basa en la monitorización de los procesos de evaluación de las pruebas de deterioro y saneamiento de activos, así como del cumplimiento de las políticas de optimización de las participaciones accionariales e inmobiliarias dentro de los objetivos estratégicos.



Mercado

Pérdida de valor de los activos o incremento de valor de los pasivos incluidos en la cartera de negociación por fluctuaciones de los tipos de interés, tipos de cambio, spread de crédito, factores externos o precios en los mercados donde dichos activos/pasivos se negocian.

Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos.

>> RIESGOS ESPECÍFICOS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA



Estructural de tipos

DEFINICIÓN

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.

GESTIÓN DEL RIESGO

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.

Se realiza una gestión activa contratando en los mercados financieros operaciones de cobertura adicionales a las coberturas naturales generadas en el propio balance derivadas de las operaciones de activo y de pasivo con los clientes.

PRINCIPALES HITOS EN 2019

En el año 2019 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 entorno de tipos de interés excepcionalmente bajos, ha continuado el trasvase de saldos de pasivo desde imposiciones a plazo fijo a las cuentas a la vista.



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.

Los principios y políticas para su gestión persiguen la estabilidad en el largo plazo de los principales factores actuariales que inciden en la evolución técnica de los productos de seguro comercializados, clasificados por grupos homogéneos de riesgos.

Para ello, se realiza una gestión controlada del pasivo mediante el reaseguro con la finalidad de mitigar el riesgo tomado hasta los límites de tolerancia.





El ADN de CaixaBank

Gestión del Riesgo



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL



Legal/Regulatorio

DEFINICIÓN

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, por una parte, mediante la monitorización e interpretación de los cambios regulatorios, así como su implementación, y por otra 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 EN 2019

En 2019 se ha participado en procesos consultivos relevantes a nivel europeo y nacional como la finalización de los acuerdos de Basilea III, la Directiva de Crédito al Consumo, la Directiva de Comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, el Reglamento de Índices de Referencia (BMR) y otras modificaciones legislativas en materia de transparencia, así como en la implementación de normas como la Ley 5/2019 reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y el Real Decreto-ley 19/2018 de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (PSD2), entre otras vinculadas con riesgos tecnológicos.



Conducta

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.

La gestión del riesgo de conducta 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.

- Impulso de la cultura de conducta, con dos palancas principales:
 - Vinculación de criterios de conducta a la retribución variable mediante: 1) la inclusión de indicadores en los objetivos corporativos como la diligencia debida de clientes y la correcta formalización de operaciones y a 2) la realización y superación de determinados cursos de formación regulatoria. En ambos casos los objetivos de cumplimiento 2019 han sido alcanzados.
 - Acciones de sensibilización en el ámbito de Conducta mediante sesiones específicas con la red y la publicación de comunicaciones en los canales corporativos.
- Refuerzo de las políticas, procedimientos y controles anticorrupción y de conflictos de intereses.



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, implementación y monitorización de indicadores vinculados a los diferentes ámbitos en los que se divide el Riesgo Tecnológico.

Asimismo CaixaBank mantiene el alineamiento con los estándares internacionales más prestigiosos en materia de Tecnologías de la Información (IT)..

Despliegue del marco de control del Riesgo Tecnológico acorde con una nueva metodología avanzada de control y seguimiento.

Esta metodología se alinea con las guías del supervisor sobre el riesgo IT, incluyendo escenarios asociados a ciberseguridad como son los ciberataques, el ciberespionaje o la fuga de información, entre otros.

>> RIESGO OPERACIONAL Y REPUTACIONAL

DEFINICIÓN



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 utilización de modelos cuantitativos, la custodia de valores o el fraude externo.

GESTIÓN DEL RIESGO

La gestión y control de este riesgo busca evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a *stakeholders* relevantes (p.e. clientes), que se deriven del funcionamiento de procesos y de sistemas internos o de la actuación de terceros.

PRINCIPALES HITOS EN 2019

Durante el ejercicio 2019 se ha actualizado e iniciado la implantación de la Política Corporativa de gestión de externalizaciones, alineada con la nueva Guía EBA y con las mejores prácticas, reforzando el gobierno y el control corporativo de los riesgos en la contratación de servicios a terceros.

Asimismo, la Transformación Digital del Negocio y la entrada en vigor de nuevas normativas y expectativas supervisoras (p.e. PSD2) están requiriendo un mayor foco en la prevención del fraude externo y en la resiliencia operativa.



Fiabilidad de la información financiera

Deficiencias en la exactitud, integridad y criterios de elaboración de los datos necesarios para la evaluación de la situación financiera y patrimonial del Grupo CaixaBank.

Su gestión se realiza mediante la monitorización mensual del cierre contable y la existencia y seguimiento del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIF), entre otras métricas y políticas relacionadas con la información financiera.



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*).

Su gestión persigue alcanzar un nivel satisfactorio de los principales indicadores de reputación de CaixaBank y avanzar en la monitorización de medidas preventivas y controles.

En 2019 se han actualizado los protocolos de gestión de la comunicación de crisis, con procedimientos según severidad del evento de crisis y creación de un Comité de Comunicación de Crisis.

Asimismo se ha revisado en profundidad el Índice Global de Reputación de CaixaBank para asegurar que las percepciones y pesos de los stakeholders que lo componen se alinean con expectativas y atributos reputacionales del Plan Estratégico 2019-2021.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



02 Líneas estratégicas

- 77 Ofrecer la mejor experiencia al cliente
- 80 Soluciones a clientes
- 84 Experiencia de cliente y calidad
- 86 Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles
- 87 Ciberseguridad
- 89 Eficiencia y digitalización
- 92 Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa
- 95 Cultura Corporativa
- 100 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 106 Desarrollo profesional y compensación
- 109 Experiencia del empleado
- 113 Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera
- 113 Evolución resultados y actividad
- 127 Liquidez y estructura de financiación
- 128 Gestión del Capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendos
- 133 Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad
- 138 Prácticas responsables
- 147 Transparencia
- 158 Inclusión financiera
- 164 Estrategia medioambiental
- 176 Acción social y voluntariado



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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, para ello el Grupo ha definido una serie de palancas.



Prioridades estratégicas

- Ser referentes
- Relación basada en la proximidad y confianza
- Excelencia en el servicio
- Propuesta de valor para cada segmento
- Apuesta por la innovación



Palancas

- Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente
- Intensificar el modelo de atención remota digital
- Acuerdos para ampliar la oferta y construir un ecosistema "más allá" de la banca
- Segmentación y foco en *customer journeys*

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021

2019

>> 86,3

Índice de Experiencia (IEX, escala 0-100)

>> 61,7 %

Clientes digitales (%)

>> 11,9 %

Crédito al consumo sobre crédito a particulares

>> 1.643 MM€

Ingresos de seguros y pensiones

Objetivo 2021

>> 86,3 (2019)

Índice de Experiencia

>> ≈70 %

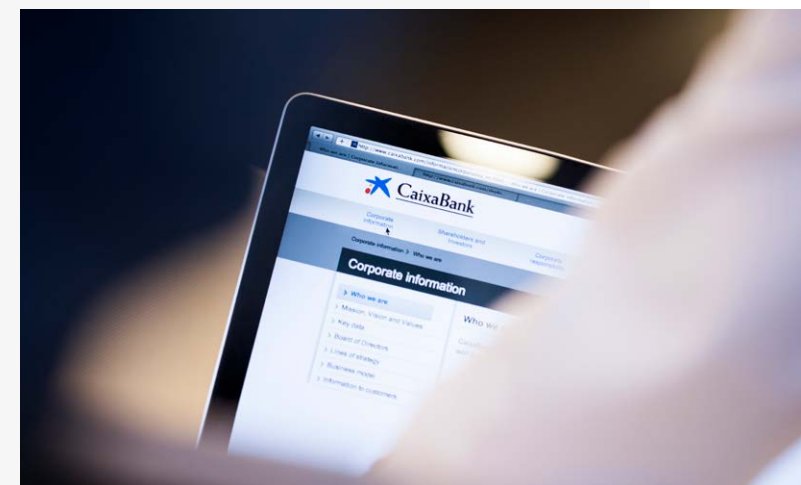
Clientes digitales (%)

>> ≥12 %

Crédito al consumo sobre crédito a particulares

>> ≈2.050 MM€

Ingresos de seguros y pensiones





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES SE TRADUCE EN ELEVADAS CUOTAS DE MERCADO PARA LOS PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y ASEGURADORES

Banca minorista

Depósitos¹ 15,5 %

Créditos¹ 15,7 %

Particulares

Domiciliación nóminas 27,1 %

Domiciliación pensiones 20,0 %

Crédito finalidad vivienda 15,9 %

Empresas

Penetración Empresas² 44,4 %

1ª entidad para empresas² 17,8 %

Recursos bajo gestión

Planes de pensiones 25,5 %

Fondos de inversión 17,1 %

Seguros

Seguros de ahorro³ 28,0 %

Seguros vida-riesgo³ 20,3 %

Seguros de salud 30,1 %

Sistema de pago

Facturación tarjetas 23,5 %

Facturación TPVs 27,5 %

¹ Datos a noviembre de 2019.

² Empresas: empresas con facturación de 1-100MM€. Últimos datos de 2019 (encuesta bi-anual).

³ Datos a septiembre de 2019.

>> CUOTAS BPI

Créditos 10,2 %

Crédito al consumo 14,0 %

Depósitos 10,2 %

Domiciliación nóminas 9,4 %

Fondos de inversión 20,3 %

Seguros 11,1 %

>> La fidelidad y satisfacción de los clientes lleva a un crecimiento sostenido en cuotas de mercado



27,8 %

#1 penetración clientes particulares (España)

24,4 %

#1 banco principal para clientes particulares (España)

Potente plataforma sobre la que se puede crear valor a través de alianzas

CaixaBank es actualmente un supermercado financiero con una competitiva y amplia gama de productos y servicios para cubrir el 100% de las necesidades financieras y de seguros del cliente. En su objetivo de ofrecer al cliente la mejor propuesta de valor, y

priorizando a su vez la eficiencia, establece acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos, compartiendo el conocimiento y creando sinergias.

>> Banca Diaria

Cuentas, pagos, transferencias, recibos, tarjetas, donativos, etc



#1 Métodos de pago



53.465 MM€
facturación tarjetas



477.651
puntos de venta

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios



>> Financiación

Préstamos hipotecarios y personales, préstamos al consumo, avales, líneas de circulante, microcréditos, etc



11,9 %
crédito al consumo sobre crédito a particulares



725 MM€
Microcréditos y otros préstamos con impacto social



40.000
protección senior

Acuerdos con fabricantes para financiar y distribuir

SAMSUNG

MediaMarkt



>> Seguros y protección

Seguros vida-riesgo, Seguros no-vida (salud, hogar, auto, decesos...), Servicios de protección del hogar y personales, etc.



#1 Seguros de vida



#1 Seguros de salud



93.011 MM€
recursos gestionados de clientes



12.060 MM€
primas

>> Ahorro a largo plazo

Seguros de ahorro, fondos de inversión, planes de pensiones, rentas vitalicias, Unit Linked, carteras gestionadas, valores y otros instrumentos financieros



#1 Fondos de inversión



159.762 MM€
seguros y activos bajo gestión



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Soluciones a clientes



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Soluciones a clientes

Seguir transformando la red de distribución para dar mayor valor al cliente

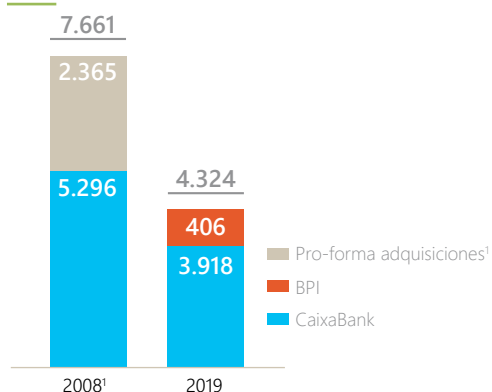
El crecimiento de los canales digitales, especialmente del canal móvil, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así se sigue manteniendo la importancia clave de las oficinas. A pesar del crecimiento de los clientes digitales de forma sostenida, las operaciones/asesoramiento en las oficinas se mantiene y aumenta su valor añadido. Los clientes siguen valorando de forma clave la proximidad del banco en su elección (de acuerdo con el estudio FRS Inmark 2019 para España).

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. Entre 2019-2021 prevé una reducción de más de 800 oficinas (508 en 2019), principalmente en áreas urbanas y permaneciendo estable la red rural.

Con un **48 %** la proximidad de la red de oficinas es la principal razón para la elección del banco principal.

(FRS Inmark, estudio 2019)

Redimensionamiento de la red - oficinas retail no incluye centros especializados



¹ Pro-forma adquisiciones: Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia y Caixa Girona

La mayor red física de España

4.118 oficinas

9.111 cajeros

91 %

de los ciudadanos disponen de una oficina en su municipio

... y en Portugal

477 oficinas

1.380 cajeros

A la vanguardia de la transformación bancaria

2 centros *All in One*

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

458 centros store

Centros de asesoramiento que permiten una organización más eficiente y cercana

Objetivos PE 2019-2021



<3.640 oficinas retail red España



>600 oficinas Store en 2020



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Soluciones a clientes



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



1



6



14

Red próxima y especializada

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 dónde gestores formados en ámbitos concretos ofrecen los servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca.

AgroBank

La propuesta de AgroBank está basada en 3 ejes: la oferta de productos y servicios más completa, la especialización de oficinas y equipos y una serie de acciones de impulso al sector. Está dirigida a todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario, cubriendo todos los eslabones de la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización (sin incluir la distribución).

AgroBank ha firmado convenios con Cooperativas Agro-alimentarias, Federación Española del Vino, Organización Interprofesional del Vino de España y Plataforma Tecnológica del Vino, entre otros.



+350.000

clientes

919

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

27,7 %

cuota de Penetración autónomos agrarios (+53 ppbb vs. 2018)

1.000 MM€

de nueva producción en préstamos específicos del sector agrario

Hitos de 2019

- **Nuevos modelos de preconcesión** permitiendo a nuestros clientes acceder a la financiación inmediata y con condiciones personalizadas.
- Lanzamiento de **Agroinversión Energías Renovables**: préstamo para financiar inversiones en energías renovables para autoconsumo en explotaciones agropecuarias e industrias de transformación.
- **Mejoras en el servicio de tramitación de ayudas de la Política Agraria Común** (realizada en nuestras oficinas por gabinetes externos).

Compromiso e impulso del sector

- Presentación del **primer estudio del sector agroalimentario**.
- Realización de **6 jornadas técnicas AgroBank**, con más de 2.500 asistentes.
- **Cátedra AgroBank**, en colaboración con la Universidad de Lleida, con el objetivo de promover la transmisión de conocimiento científico y técnico entre la institución académica y los profesionales del sector.
- **Revista AgroBank** (65.000 ejemplares anuales).
- Colaboración con el programa **Incorpora**.
- **Formación de mujeres rurales** para acceder a los órganos rectores de cooperativas y participación en el congreso de la mujer rural en España.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Soluciones a clientes



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



9

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 espacios físicos que funcionan como *hubs* para el encuentro del talento y del capital, en Barcelona, Madrid y Valencia. Además, tiene una cartera de clientes en Bilbao y en Málaga.

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, para atraer inversores en la búsqueda de capital para sus rondas de financiación. Por otro lado, DayOne ha diseñado un programa de iniciativas de formación y *networking* a medida de los emprendedores.

**HolaBank**

Es el programa especializado dirigido a los clientes internacionales que pasan largas temporadas o que se quieren instalar en España. Nuestra propuesta de valor consiste en acompañar al cliente internacional ofreciéndole un servicio financiero integral. Para hacerlo contamos con centros y gestores especializados, ubicados en las principales zonas de afluencia turística.

>> PREMIOS EMPRENDEDOR XXI

Para contribuir al desarrollo de jóvenes empresas innovadoras con alto potencial de crecimiento. Estos galardones se han convertido en un reconocimiento consolidado en el territorio y de referencia para *start-ups* de España y desde 2018 también en Portugal.

En 2019

**0,8 MM€**

concedidos en premios

**854**

participantes en España

**139**

participantes en Portugal

Premios a las mejores empresas de 6 sectores:

- **AgroFood** (industria agroalimentaria)
- **Health** (salud)
- **Sénior** (servicios para gente mayor)
- **Mobility** (soluciones de movilidad)
- **PropTech** (servicios para el sector inmobiliario)
- **Impact** (proyectos vinculados a los ODS). Mejoras para el cambio climático, la reducción de desigualdades y el hambre, el incremento del agua limpia y el saneamiento o las ciudades sostenibles, entre otras.

El sector de impacto es el que ha concentrado un mayor número de candidaturas (241, un 24% del total), seguido de Salud y Agroalimentario.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Soluciones a clientes



Estado de información no financiera



Glosario



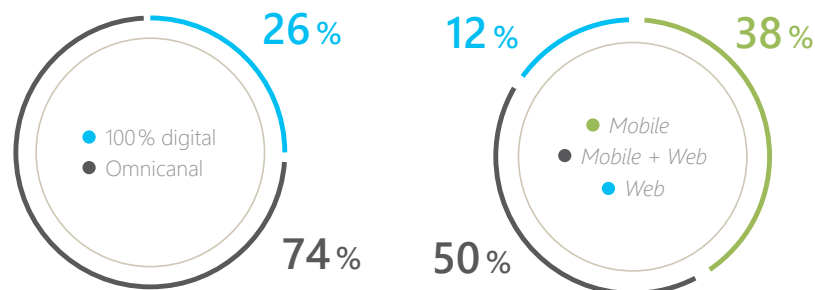
Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El cliente de CaixaBank es omnicanal (digital y físico)¹

>> +6,5 MM DE CLIENTES DIGITALES (+7 % EN 2019)



>>



112 %
mayor margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico

>>



71 %
mayor vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico

Intensificar el modelo de atención remota digital¹

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

Comercialización por canales digitales

38,3 %

Seguros de ahorro

36,7 %

Préstamos al consumo

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto. **Now Mobile** es una app con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

La mayor penetración digital

30 %penetración entre clientes digitales (España)²**≈1,8 MM**

de clientes se conectan diariamente (+21% respecto 2018)

El canal *mobile* clave**+79,0 MM**

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

+1,9 MM

de tarjetas descargadas en el teléfono móvil



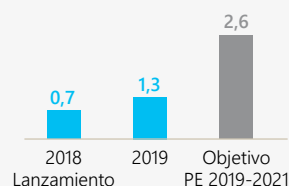
Incorporación de la biometría en digital y reconocimiento facial en cajeros.

Mejor proyecto tecnológico del año a los cajeros con reconocimiento facial - The Banker

inTouch

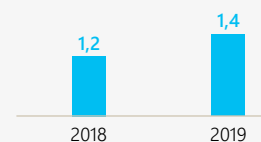
Servicio remoto con gestor personal, creado para clientes con perfil digital, poco uso de la oficina y reducida disponibilidad de tiempo. Se basa en un modelo de atención remota con el beneficio de tener un gestor propio. El modelo inTouch es una oportunidad para crecer con un modelo de atención híbrido, generando eficiencias. El número de clientes del gestor inTouch es de 2,5 veces el de la oficina física.

Clientes inTouch (MM)



El primer banco *mobile-only* en España, orientado al segmento joven, es la apuesta de CaixaBank para competir con neo bancos y nuevos entrantes. Cuenta con funcionalidades innovadoras, como el *chatbot Gina* y una constante evolución del servicio.

Clientes imagin (MM)

¹Todos los datos referidos a CaixaBank España (13,7 MM de clientes).²Fuente ComScore.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Experiencia cliente



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Experiencia de cliente y calidad

CaixaBank ha desplegado en 2019 su programa VOZ360°, que tiene por misión asegurar que la voz del cliente y empleado estén integradas en toda la cadena de valor. El objetivo es obtener *insights* (evidencias) y recomendaciones efectivas para diseñar planes de acción de alto impacto que mejoren la experiencia de ambos.

VOZ360°
PALANCA DE TRANSFORMACIÓN



Radar 360°

Escuchar cómo se **relaciona el cliente, no cliente y el empleado** a través de los productos, servicios y canales de CaixaBank teniendo en cuenta el contexto externo y sus variables.



Conocimiento

Usar **métodos ágiles de empatía, análisis y traducción a *insights*** adaptados a las necesidades de cada negocio.



Acción

Asegurar la **implementación de acciones inspiradas en *insights*** que mejoren la experiencia del cliente y/o empleado.



Antes

Recoger la percepción de los clientes en su relación con CaixaBank



Ahora

Diseñar productos y servicios recogiendo necesidades de clientes y empleados, testar conjuntamente con ellos y medir la experiencia de forma inmediata en los momentos más importantes de interacción con CaixaBank.





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ofrecer la mejor experiencia al cliente

Experiencia cliente



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> EL MODELO VOZ360° SE HA DESPLEGADO EN 2019 A TRAVÉS DE 3 LÍNEAS DE TRABAJO:

01 Escucha constante del cliente

- **Touchpoint** - Incremento del número de encuestas automatizadas en momentos clave de interacción para clientes y empleados.
- **Dinámicas de escucha** - Fomento de diferentes actividades (talleres, entrevistas, etc.) que permitan recoger la voz del cliente y del empleado para obtener información cualitativa, co-crear y mejorar productos, servicios y procesos.
- **Customer Journey 360°** - Identificación de las interacciones clave de clientes y empleados en nuevos segmentos, perfiles y productos que facilitan el análisis de las emociones en esos momentos clave.

02 Acción inmediata

- **Inmersión transversal 360°** - Creación de grupos de trabajo ágiles, transversales y multidisciplinares, para diferentes proyectos, que tienen en cuenta los *insights* de la Voz de cliente y empleado como palanca de transformación.
- **Close the loop (acción con clientes)** - Inicio del proceso para gestionar las experiencias que nos han transmitido los clientes a través de las encuestas en diferentes momentos clave.
- **Programa Aproximat-T** - Profesionales de servicios centrales y filiales visitan las oficinas para conocer su realidad y necesidades del cliente y acelerar cambios.

03 Divulgación de la VOZ a toda la organización

- **Plataforma VOZ360°** - Desarrollo de portal interno para difundir la voz del cliente y potenciar la participación del empleado con actividades y *feedback*.
- **Seguimiento de indicadores de voz** - Publicación de los principales indicadores para poder dar a conocer lo que opinan clientes y empleados con el objetivo de acelerar cambios.

414.555

usuarios contactados en 2019

**396**

mediante dinámicas de voz

**97.085**mediante *touchpoints***317.074**

mediante encuestas

>> MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CAIXABANK ESPAÑA

» **86,3**
Índice de experiencia cliente (IEX)
(86,3 Objetivo 2019)
(escala 0-100)

» **71,5 %**
NPS Financiación compra estrella

» **35 %**
Clientes comprometidos¹

» **59,8 %**
NPS Financiación préstamo personal

» **29,8 %**
Net promoter score Retail (NPS)²

» **48,8 %**
NPS Alta nuevo cliente

BPI

» **87,7**
Índice de calidad de servicio (IQS particulares)

» **89,6**
IQS Premier

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).



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles

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.

98.963

En 2019
millones de **transacciones procesadas**

CaixaBank trabaja para ofrecer servicios que generen valor añadido a nuestros clientes, situándolos en la vanguardia de la tecnología aplicada al negocio, obteniendo la máxima eficiencia con servicios de alta calidad.

CaixaBank continúa apostando por mejorar la flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT, que permite mejorar la eficiencia en costes, la posibilidad de diversificar *outsourcing*, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021

2019

>> 78 %

de los Informes regulatorios automatizados completamente

>> 30 %

Ejecución transaccional del *mainframe*

>> 20 %

personas de IT trabajando en agile

Objetivo 2021

>> 100 %

de los Informes regulatorios automatizados completamente

>> 25 %

Ejecución transaccional del *mainframe*

>> 33 %

personas de IT trabajando en agile





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Acercar la transformación digital para ser más eficiente y flexible

Ciberseguridad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ciberseguridad

CaixaBank considera la ciberseguridad como una de las principales prioridades para el Grupo y un componente crucial para proteger la información de la Entidad, los clientes y los empleados ante las amenazas de seguridad internas o externas.

En este sentido, el riesgo de cibercrimen y protección de datos es uno de los riesgos identificados en el ejercicio de autoevaluación de riesgos que ha realizado el Grupo.

Con el fin de llevar a cabo un correcto seguimiento y control de los riesgos relacionados con la ciberseguridad, el Grupo lleva a cabo distintas acciones para mantener una constante revisión del entorno tecnológico y las aplicaciones: en sus vertientes de integridad y confidencialidad de la información, así como 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.

CaixaBank cuenta con:

Equipo altamente preparado en un entorno de **multilocalización**

36
Empleados

+50
Certificaciones

24 horas
x7 días
SOC externo¹

60%
Externalización

Modelo de ciberseguridad avanzado certificado



Bajo certificación **ISO 27001** y constituido como CERT oficial, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las **24 horas**.

Governance robusto

Política 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: noviembre de 2019

INFOPROTECT.
Think safely

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

¹ Security Operations Center.

>> DURANTE EL AÑO 2019 HEMOS CONTINUADO DESARROLLANDO INICIATIVAS PARA MEJORAR LA CIBERSEGURIDAD EN TODOS LOS ÁMBITOS. UNA APUESTA DECIDIDA PARA:

Contar con un equipo con los recursos suficientes



+35% vs 2018

Incremento de la plantilla en Seguridad de la información



+50 MM€

Invertidos en Seguridad de la información en 2019

Envío quincenal de Newsletter a empleados y trimestral a los clientes

98%

Profesionales que han realizado el curso de seguridad

12

Simulacros de phishing por empleado

48%

0-clickers en campañas de phishing

Una defensa activa, para prevenir, detectar y actuar sobre cualquier amenaza



Framework
TIBER-E

6

SIMULACROS/AÑO (Red Team)

Se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados



9



16



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Acercar la transformación digital para ser más eficiente y flexible

Ciberseguridad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> DURANTE EL EJERCICIO 2020 SEGUIREMOS INVIRTIENDO Y PROMOVRIENDO INICIATIVAS QUE AYUDEN A MEJORAR EN ESTA MATERIA:



I-BIDaaS

Infraestructura Europea de Big Data & Analytics en cloud



CONCORDIA

Centro ciber pan-europeo X-sector



EU-SEC

Framework de certificación y auditoría continua cloud

>> 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 ³	BITSIGHT ⁴
CABK	7,4	9,2	7,5	7,9
PEERS	7,2 ⁵	7,2	6,8	7,9

(Todos los valores en base 10)

¹ Informe Ciberresiliencia 2019

² Dow Jones Sustainability Index 2019

³ Ciberejercicios Instituto Nacional Ciberseguridad¹⁸

⁴ Rating para entidades financieras españolas

⁵ Entidades financieras

Certificaciones



CSIRT.es





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Acelerar la transformación digital para ser más eficiente y flexibles

Eficiencia y digitalización



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Eficiencia y digitalización

Infraestructura tecnológica

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 (CPD's) operativos y uno en construcción, 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.

En este sentido, la mejora continua de la infraestructura IT permite:



>14.000
transacciones por segundo



400
aplicaciones gestionadas en la nube interna



88,7 %
incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas

Además el:

931 MM€
inversión en desarrollo y tecnología en 2019



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.

>> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



- >  **SmartBanking**
- >  **Análisis de las emociones**
- >  **Tendencias de comportamiento del cliente**
- >  **Automatización del marketing online**
- >  **Enriquecimiento del perfil cliente**
- >  **Inteligencia artificial**



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.

- 77,52 %** | Informes regulatorios generados en base a *datapool*
- 93 %** | de las áreas están en proyectos de big data
- 650 TB** | de datos gestionados diariamente

Implantación de nuevas tecnologías

CaixaBank continúa impulsando la digitalización de sus procesos, iniciada en los últimos ejercicios, a través de distintos proyectos e iniciativas. La transformación digital y el desarrollo tecnológico constituyen un pilar estratégico de CaixaBank, que tiene el objetivo de mejorar la eficiencia y la flexibilidad.

La transformación digital debe permitir una mayor capacidad de identificación y adaptación a las necesidades de los clientes y una mejora de los procesos, que asegure alcanzar una mayor productividad y fiabilidad.

En los últimos años, CaixaBank ha estado implantando Robotics e inteligencia artificial en sus procesos con el objetivo de automatizar tareas de back-office y mejorar los procesos administrativos en oficinas.

>> PARA CAIXABANK LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS

Robotics

144 número de casos de robotics implantados

66 robots en funcionamiento

Inteligencia artificial

3 número de asistentes cognitivos para asistir procesos administrativos

81 respuestas automáticas del asistente virtual con empleados - Canal Oficina

4.782.790 conversaciones iniciadas con el asistente virtual de empleados - Canal Oficina

>> 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.

18,5 % tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas

-1,5 % disminución del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas respecto al 2018



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 tecnológica. 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.



Pioneros en la aplicación de inteligencia artificial

La conjunción de varias tecnologías como la inteligencia artificial, big data, el procesamiento de la voz natural o el aprendizaje automático han permitido el desarrollo tanto de los *chatbots* como de los asistentes virtuales, en distintos ámbitos de la organización, como por ejemplo los teléfonos de atención a clientes y empleados.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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:

- Favorecer el talento, asegurando que pueda desarrollar su potencial en igualdad de oportunidades, basado en la meritocracia, la diversidad y el empowerment.
- Definir y desplegar la mejor propuesta de valor mejorando la experiencia del empleado.
- Promover los atributos de agilidad y colaboración.



Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021¹

% de mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande²



Valoración percepción de los empleados sobre empowerment



% de empleados con medidas de flexibilidad



% profesionales certificados por encima de formación obligatoria MIFID II



¹ Métricas relativas a CaixaBank, S.A.
² Oficinas A y B



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Grupo CaixaBank



45,6%
Hombres



54,4%
Mujeres



Edad media
42,6 años



Antigüedad media
15,5 años

CaixaBank, S.A.



45,0%
Hombres



55,0%
Mujeres



98,5% Contratos Indefinidos



Edad media
43,3 años



Antigüedad media
16,3 años

Banco BPI



43,9%
Hombres



56,1%
Mujeres



97,6% Contratos Indefinidos



Edad media
44,5 años



Antigüedad media
16,9 años

>> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA



30.583
España



4.984
Portugal



96
Resto de Europa



32
África



13
América del sur



9
América del norte



19
Asia y Oceanía



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La gestión de una propuesta de valor para contribuir en los objetivos del Plan Estratégico 2019-2021, mediante seis líneas de actuación que definen la hoja de ruta.

>> LÍNEAS ESTRATÉGICAS

PROPUESTA DE VALOR

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

①	Ofrecer la mejor experiencia de cliente	Acompañar la transformación del modelo comercial , reforzando aspectos culturales, estructurales y formativos	Apoyo al nuevo modelo de distribución con los profesionales más preparados y con la estructura organizativa más eficiente
②	Acelerar la transformación digital para ser más eficientes y flexibles	Impulsar la digitalización , implantando nuevas formas de trabajo ágiles	Transformación digital, implementando formas y sistemas de trabajo ágiles y colaborativos, centradas en los nuevos comportamientos de los clientes
		Adoptar modelos organizativos eficientes y con visión de Grupo	Transformación organizativa mediante modelos organizativos y de gobierno corporativo que simplifiquen la estructura y mejoren la eficiencia con una visión de cliente en el centro
③	Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa	Desplegar en todo el Grupo el Plan de Cultura Corporativa	Reforzar los comportamientos que definen cómo somos en CaixaBank y que asegurarán el éxito futuro y la mejor experiencia a nuestros empleados
④	Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera	Reestructurar la plantilla e implantar un nuevo convenio laboral	Contribuir a la rentabilidad y eficiencia del banco con nuevos acuerdos laborales y la flexibilización del marco laboral a futuro
⑤	Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad	Asegurar que contamos con el equipo más diverso y preparado	Garantizar el mejor equipo profesional, ajustado al modelo de liderazgo

Al amparo de lo que se establece en el Plan Estratégico 2019-2021, las políticas y procesos descritos tienen vocación corporativa.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Plan de Cultura Corporativa



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Cultura Corporativa

La cultura determina como 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 prepara a la organización para dar respuesta a los nuevos desafíos, la evolución del negocio y las expectativas y necesidades de clientes y profesionales que componen CaixaBank en 4 líneas de actuación:



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.

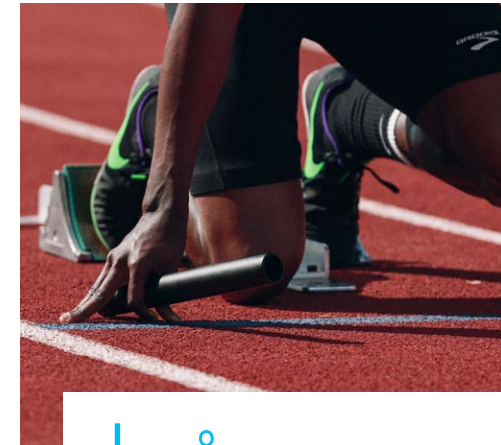
Responsables y Exigentes: actuamos con excelencia, rigor y autonomía para aportar valor a los demás.

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.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Plan de Cultura Corporativa



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Para reforzar la transmisión de este plan se han realizado en 2019 las siguientes acciones:

a. Comunicación

- **Libro de Cultura y Liderazgo** que define cada uno de los comportamientos y acompaña a pensar sobre estos a través de citas de personajes célebres (1.200 ejemplares distribuidos).
- **Rediseño del site de Cultura**, incorporando vídeos que permiten conocer cómo nos vemos a nosotros mismos y cómo aplicamos los comportamientos en nuestro día a día.
- **CaixaBank Talks** (espacios de debate y reflexión) en las Direcciones Territoriales.
- **Discurso de Cultura**, como apoyo a los directivos para reforzar, compartir con los equipos y ser ejemplo de esta manera de ser y de hacer que nos define.

b. Formación Cultura Comercial

Taller presencial a directores de oficinas de banca retail y de Servicios Centrales, que integra 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.

c. Iniciativas de cultura para el desarrollo de propuestas de mejora

Se han identificado 35 iniciativas por parte de los equipos de trabajo, que se han presentado al Comité de Cultura (integrado por varios miembros del Comité de Dirección). En 2019 se ha trabajado en el desarrollo de mejoras en cuatro líneas de trabajo enfocadas a potenciar la cultura, adaptar la forma que tenemos de trabajar en CaixaBank y convertir los puntos de mejora identificados en el Estudio de Compromiso en grandes oportunidades, las iniciativas más destacadas son:



Dar autonomía a la dirección de oficina



Incorporar formas de trabajo más eficientes en la oficina



Promover proyectos transversales y agilidad en la toma e implantación de decisiones



Fomentar la participación y la innovación





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Plan de Cultura Corporativa



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



d. La Experiencia Empleado

En 2019 se ha definido la propuesta de valor del empleado, identificando a su vez los momentos clave de la relación entre la Entidad y el empleado para así detectar el “gap” actual versus la experiencia deseada conforme al Plan de Cultura Corporativa. Se ha trabajado de forma proactiva para generar una experiencia diferencial.



El proceso de escucha activa, que tiene el objetivo de realizar un plan de acción, a partir del feedback recibido de los empleados sobre los factores que más influyen en su experiencia se ha llevado a cabo mediante:

- Estudio de Compromiso anual
- Focus group con personas de diferentes ámbitos de la organización
- *Touchpoints* para interacciones más recurrentes y específicas
- En clave externa se ha realizado un *benchmark* de las mejores prácticas del mercado

El plan de acción del 2019 se ha focalizado en los **ámbitos de onboarding** (contratación), **crossboarding** (cambio de posición) y **evaluación**.

En el ámbito de *crossboarding* de **cambio de posición**, se ha trabajado en disponer de un modelo de selección predictiva, que proporcione de manera más ágil y proactiva los candidatos idóneos para cada posición, generando oportunidades personalizadas y construyendo una experiencia más atractiva y digital para los candidatos y los managers. Este proyecto incrementará la transparencia y la información integral del proceso, rediseñando a su vez el modelo de comunicación, favoreciendo la movilidad interna y el desarrollo de los profesionales.

Adicionalmente, para poder atraer al mejor talento externo se ha impulsado un proyecto de *Employer Branding* (RPO Digit & IT HUB) posicionando a CaixaBank como una marca atractiva para los perfiles digitales y tecnológicos, y generando un ecosistema disruptivo de aprendizaje y talento.

En referencia a la **evaluación**, la Entidad apuesta por un modelo de evaluación 360° y de feedback recurrente durante todo el año. Transicionando de un modelo con único evaluador, periodicidad anual y reconocimiento individual del manager, a otro que dispone de múltiples evaluadores (inputs transversales), generándose conversaciones regulares durante el año e incorporando reconocimientos informales.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Plan de Cultura Corporativa



Estado de Información no financiera



Glosario



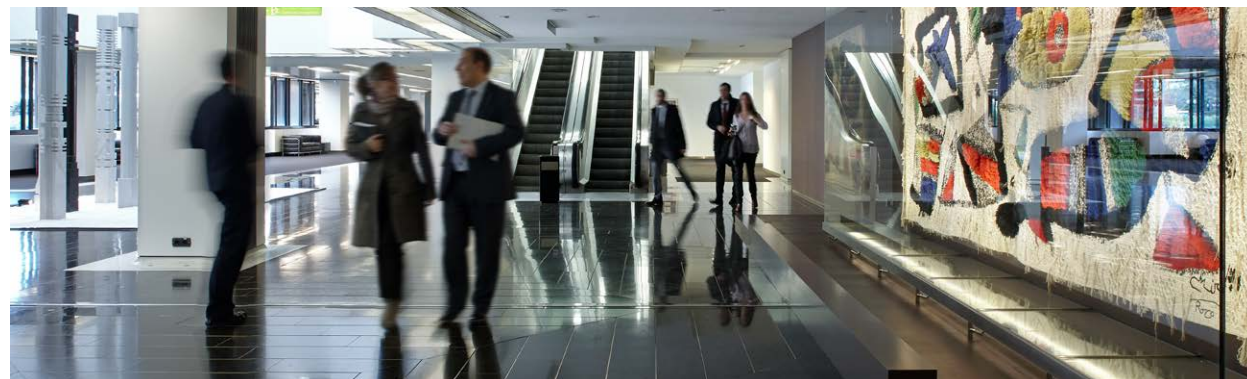
Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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.

CaixaBank fomenta su política de gestión de las personas en el respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades 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 para incrementar el compromiso, 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 que dispone de unos principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad**. Para el fomento y difusión de la diversidad de género, funcional y generacional la Entidad dispone del programa Wengage.

Diversidad de género

El programa de **diversidad de género** persigue los retos de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas de CaixaBank, divulgar el valor de la diversidad y sensibilizar en los sesgos y estereotipos de género. A nivel externo queremos contribuir a sensibilizar sobre el valor de la diversidad en la sociedad.

46,8%

mujeres que acceden por primera vez a una posición directiva (54,4 % en 2018)

44,6%

mujeres que acceden a una posición directiva superior (42,2 % en 2018)

35,2%

mujeres en posiciones directivas estratégicas (32,2 % en 2018)

Nota: datos de CaixaBank, S.A.

A nivel interno se presentan los siguientes objetivos y las principales iniciativas implementadas:

OBJETIVOS

Reforzar el rol de las mujeres en la Entidad

Involucrar y sensibilizar a todos/as

Contribuir desde los procesos de Recursos Humanos

Visualizar la diversidad

INICIATIVAS

- Programas de **mentoring femenino** (430 participantes).
- Mujer y Liderazgo**: programa de formación directiva realizado conjuntamente con IESE (40 directivas).
- Programa Promociona** de ESADE, formación directiva.
- Inclusión de módulos de diversidad en todos los programas de desarrollo.
- Edición y difusión del libro **"Comunicación Igualitaria: el reto de las relaciones interpersonales, estereotipos de género en nuestras comunicaciones y relaciones socioprofesionales"**.
- Creación de contenidos audiovisuales, **videos "De Cerca"** y otros de tipo divulgativo en materia de diversidad e igualdad.
- Asegurar la diversidad de género en los programas predirectivos.
- Incorporar la visión diversidad en las ternas de los procesos de promoción directiva y en el comité de talento.
- Extensión del programa Wengage a las empresas del Grupo.
- Networking** con el programa **"Desayunos con Talento"** (focalizado en funciones predirectivas).
- Difusión de contenidos audiovisuales mediante la intranet corporativa relacionados con el programa de diversidad Wengage.
- Encuentros **"Think Tank"** con los **agentes de igualdad** y equipos de las territoriales.

A nivel externo se divulga la igualdad de oportunidades y el valor de la diversidad en tres ámbitos:

ÁMBITOS

INICIATIVAS

Liderazgo y emprendimiento

- CaixaBank Talks**, espacios de debate sobre temas de igualdad organizados en las oficinas de la Entidad con más de 1.000 asistentes.
- Organización del **Premio Mujer Empresaria** y colaboración con el premio internacional **IWEC** de apoyo a las mujeres emprendedoras.
- Patrocinio de eventos y congresos de mujer, negocios y liderazgo: **Global Mentoring Walk** organizada con **Vital Voices**, **International Women's Forum Barcelona**, **Encuentro de Directivas** en Valencia, premios **e-Woman** y **Womanthon** de desarrollo femenino.

Innovación y educación

- 2ª edición Premios WONNOW** junto con Microsoft para apoyar y potenciar la presencia de mujeres en carreras STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).
- Talleres para despertar el interés en carreras STEM dirigidos al público femenino junto a GSMA.
- Eventos externos que fomentan la diversidad: exposición itinerante **Disney** en CaixaForum y foro realizado con el Aspen Institute de reflexión inclusiva.

Deporte

- Apoyo al deporte femenino a través de los **patrocinios** a la selección española femenina de fútbol y de baloncesto y de otros eventos deportivos (p.ej. carreras por la igualdad).



El ADN de
CaixaBank



**Líneas
estratégicas**

Potenciar
una cultura
centrada en las
personas, ágil y
colaborativa

Diversidad e
igualdad de
oportunidades



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019



La **Semana de la Igualdad** trata tres tipologías de contenidos: corresponsabilidad familiar, deporte y empresa y emprendimiento, con un total de 11 eventos (entre charlas, debates, talleres en *streaming*,...) y con la colaboración de más de 20 ponentes.



RECONOCIMIENTOS



CaixaBank ha sido incluida en 2019 dentro del **Índice Bloomberg Gender Equality**, sello a nivel mundial de reconocimiento al esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial. Además, CaixaBank ha renovado en 2019 el **Certificado Empresa Familiarmente Responsable (efr)**, con calificación B+ (empresa proactiva) que otorga la Fundación MásFamilia en reconocimiento al fomento del equilibrio empresa, trabajo y familia, a través de la implantación de políticas y medidas que lo avalen. Destaca también el premio **Intrama TOP Diversity Company**.



ADHESIONES A PRINCIPIOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE FOMENTO DE LA DIVERSIDAD

>> EJE&CON

Asociación EJE&CON (Asociación española de Ejecutiv@s y Consejer@s) y patrocinador de la Encuesta de Seguimiento del Código de Buenas Prácticas para la Gestión del Talento y la Mejora de la Competitividad de la Empresa que se realiza en colaboración con la Fundación máshumano e IESE Business School, cuyo objeto es medir periódicamente el grado de cumplimiento de las recomendaciones del Código por parte de las entidades adheridas.



Iniciativa de la ONU mujeres y al Pacto Mundial de las Naciones Unidas por el cual asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer avanzar la igualdad de género.



Acuerdo Voluntario con el Instituto de la Mujer que promueve una mayor representatividad de la mujer en posiciones directivas.



Charter de la diversidad firmado en el 2011, el cual representa un compromiso voluntario para fomentar la igualdad de oportunidades y la adopción de medidas antidiscriminatorias.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Diversidad e igualdad de oportunidades



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS ¹**Nº de empleados distribuidos por sexo**

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	17.408	16.302	13.593	12.397	2.171	2.123
Mujeres	20.032	19.434	15.848	15.175	2.717	2.717
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	16.904	16.020	23	30	481	252
Mujeres	19.394	19.101	45	23	593	310
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562

Nº de incorporaciones por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	775	615	481	222	114	117
Mujeres	833	510	528	209	142	127
Total	1.608	1.125	1.009	431	256	244

Nº de despidos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	75	52	50	36	15	2
Mujeres	44	40	23	24	8	7
Total	119	92	73	60	23	9

La rotación no deseada es del 0,3%, calculado como despidos totales (sin incluir plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias) sobre la plantilla media.

Remuneraciones medias¹ por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Hombres	65.066	65.857	69.126	70.318	40.556	41.431
Mujeres	51.978	53.076	56.313	57.564	29.355	30.542
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310

¹ Se incluye la retribución fija al 100% y anualizada más la retribución variable pagada.

La remuneración media del Comité de Dirección es de 1.117 miles de euros. Este Comité está formado por 9 hombres y 2 mujeres, por lo que no se desglosa la remuneración media por sexo por motivos de confidencialidad de esta información.

Remuneración media de los Consejeros por sexo - CaixaBank S.A.² (en miles de euros)

	2018	2019
Hombres	549	474
Mujeres	154	113
Total	439	385

² Incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración (Presidente y Consejero Delegado).

La comparativa de remuneraciones calculada como promedio de mujeres menos promedio de hombres sobre promedio remuneración hombres es del 19% (20% en 2018).

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.

Brecha salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2018	1,64%	0,55%	5,17%
2019	1,69%	0,63%	5,30%

¹ En 2019 se reporta información a nivel de Grupo CaixaBank, mientras que en 2018 se reportaba a nivel Grupo CaixaBank España.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Diversidad e igualdad de oportunidades



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Con fecha de 8 de mayo de 2019 se alcanzó un acuerdo laboral de reestructuración por causas objetivas, productivas y organizativas con la representación laboral, que contempla la salida de 2.023 personas (principalmente a 1 de agosto de 2019).

A continuación se muestran los datos de salidas por planes de desvinculación masiva (plan de reestructuración y desvinculaciones voluntarias (incentivadas) a 31 de diciembre de 2019:

Nº salidas por clasificación profesional y género

	Hombres	Mujeres	Total general
Directivos	258	63	321
Mandos Intermedios	202	124	326
Resto Empleados	785	512	1.297
Total	1.245	699	1.944

Nº salidas por edad y género

	Hombres	Mujeres	Total general
30-39 años	14	20	34
40-49 años	50	64	114
50-59 años	1.162	612	1.774
>59 años	19	3	22
Total	1.245	699	1.944

Con fecha 31 de enero de 2020 se ha alcanzado un Acuerdo Laboral de Desvinculaciones Voluntarias Incentivadas, que afectaría a un colectivo potencial de 376 empleados formado por los empleados de las generaciones de 1962 y anteriores que prestan sus servicios en las provincias de Barcelona y Teruel.

Diversidad funcional

El programa de **diversidad funcional** consiste en la sensibilización, integración y apoyo de los empleados con discapacidad, basándose en el respeto a las personas y garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación. El programa:

- Sensibiliza a las personas de la entidad impulsando los valores de la diversidad y la no discriminación
- Mejora el clima laboral cambiando la actitud de las personas
- Contribuye a aumentar el compromiso y el orgullo de pertenencia

Las iniciativas de este programa comprenden:

- Campañas de comunicación interna a través de la intranet corporativa, mostrando los beneficios sociales adicionales para este colectivo.
- Fomento de la contratación interna mediante bolsas de trabajo y programas específicos de becarios en colaboración con Incorpora ("la Caixa").
- Potenciar ternas en contratación de proveedores que sean Centros Especiales Empleo (CEE).

En enero 2020 se ha alcanzado un acuerdo con la representación legal de los trabajadores sobre política inclusiva de personas con discapacidad.



343
empleados con
discapacidad en 2019

(334 en 2018)

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. Este proyecto comprende entrevistas internas, benchmarking y sesiones de *design thinking* con profesionales de diferentes generaciones, que comparten conocimientos y experiencias con el objetivo de implementar el diseño de planes de acción.

Paralelamente la Entidad colabora con el **Observatorio Generación & Talento** el cual en 2019 ha realizado un estudio global de las características de las diferentes generaciones que hoy conviven en las empresas poniendo foco en las características de los líderes. Este tipo de estudios permitirá:

- Identificar los obstáculos y palancas de cada generación que convive en la Entidad.
- Diseñar un plan de acción transversal para potenciar los puntos fuertes de cada generación.
- Diseñar acciones para evitar pérdidas de *expertise* cuando las personas se desvinculan de la Entidad.
- Visualizar la diversidad generacional y poner en valor sus características diferenciales.

>> LA DIVERSIDAD GENERACIONAL EN CIFRAS ¹

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	2.094	1.946	1.720	1.498	184	225
30-39 años	9.238	7.789	7.133	5.912	1.234	1.009
40-49 años	19.370	20.155	15.521	16.236	2.487	2.461
50-59 años	6.538	5.572	4.996	3.851	894	1.004
>59 años	200	274	71	75	89	141
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

Número de empleados despedidos distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	4	8	4	5	0	3
30-39 años	38	18	21	10	7	3
40-49 años	47	49	33	33	5	3
50-59 años	24	15	15	11	7	0
>59 años	6	2	0	1	4	0
Total	119	92	73	60	23	9

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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	1.201	1.477	4	5	889	464		
30-39 años	9.045	7.687	18	14	175	88		
40-49 años	19.332	20.131	31	19	7	5		
50-59 años	6.524	5.555	11	12	3	5		
>59 años	196	271	4	3	0	0		
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562		

Remuneraciones medias por edad

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 años	23.290	25.878	23.256	25.990	16.217	17.580
30-39 años	45.337	45.412	48.967	49.229	24.110	24.512
40-49 años	61.312	61.731	65.861	66.196	34.563	34.520
50-59 años	73.461	77.111	81.406	85.048	47.378	47.360
>59 años	92.732	92.300	153.515	148.917	63.050	68.524
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310



¹ En 2019 se reporta información a nivel de Grupo CaixaBank, mientras que en 2018 se reportaba a nivel Grupo CaixaBank España.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Diversidad e igualdad de oportunidades



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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 con el objetivo de fomentar, divulgar y contribuir a su vez en la equidad de género, e incorpora las políticas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de su plantilla. Cabe destacar, dentro de la multitud de condiciones que mejoran las recogidas en el Convenio Colectivo, las mejoras en los permisos retribuidos por matrimonio, maternidad y paternidad, enfermedad o fallecimiento de familiares, traslados de domicilio, etc. (2.555 empleados se han acogido a estos permisos en 2019), las reducciones de jornada por cuidado de hijos de hasta 12 años o hijos con minusvalías (1.691 empleados han solicitado reducciones de jornada en 2019) y excedencias por cuidado de personas dependientes, por violencia de género, por mantenimiento de la convivencia, solidaria, por razones personales y por estudios (555 empleados han solicitado excedencias en 2019)¹.

En enero 2020, en CaixaBank S.A., se ha firmado con todos los sindicatos un **nuevo Plan de Igualdad que contiene mejoras sustanciales** en cuanto a:

- Objetivo de representatividad de la mujer en posiciones directivas.
- Conciliación: ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores y ampliación del permiso de paternidad en 10 días progresivamente en 3 años, para fomentar la corresponsabilidad en la unidad familiar. Adicionalmente se amplía la flexibilidad a una hora respetando las necesidades organizativas.

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 :

- Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.
- 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.
- Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos fomentando el uso de herramientas colaborativas.

¹ Datos de empleados de CaixaBank, S.A.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Desarrollo profesional y compensación



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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, poniendo especial énfasis en 2019 en el proceso de Feedback Directivo a los miembros del Comité de Dirección con evaluaciones por parte de sus equipos, colaterales y de otros colaboradores de distintas áreas.

Directivos y pre-directivos

La Entidad fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como a nivel pre-directivo, y por ellos en 2019 han pasado 2.819 participantes. Destacan:

- Programa directivo **"Rethink"** 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 **"Progresar"** dirigido a profesionales de distintas áreas y Direcciones Territoriales (Directores/as de oficina, Gerentes de Servicios Centrales y Directores/as de Banca Privada y de Banca de Empresas), que incluye sesiones de **coaching**.
- La **formación directiva** contempla dos etapas (incorporación y consolidación) y una tercera para los colectivos de alto potencial. Este programa 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. Programas: **PROA, GPS, Certificación C1**, sesiones de **intervisión y 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. Programas: **Certificación C2**, programas relacionados con la **Transformación en la era digital** y sesiones de **coaching de consolidación**.
 - 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**.

>> PRINCIPALES COLABORADORES EN LA CREACIÓN Y DESARROLLO DE PROGRAMAS CON CAIXABANK:



99,3 %
de posiciones
directivas cubiertas
internamente en 2019
(CaixaBank, S.A.)



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Desarrollo profesional y compensación



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Talento joven

El programa **CaixaBank First Experience**, ha sido premiado a nivel internacional con la categoría de bronce en el **Learning Awards 2019** como uno de los mejores programas de *onboarding* en Europa, y a nivel nacional como **el mejor programa de retención y atracción del talento** por la **Fundación Cegos**. Es un programa *blended* (presencial y online a través de virtaula mediante gamificación) de aprendizaje que comprende dos años y que acompaña a los nuevos empleados en todo momento facilitando su integración y haciéndolos sentir parte de la Entidad. El programa dispone de una fase de integración, donde los nuevos empleados realizan un training presencial de una semana en los Servicios Corporativos de Barcelona, con el objetivo de darles la bienvenida y explicarles la organización y una fase de itinerario formativo a través de formación online (con contenido normativo de acuerdo a los requerimientos de MIFID II).

Asimismo, CaixaBank dispone de programas de atracción de talento externo como **Young Management Program (YMP)**, **WONNOW** y **New Graduates** para el segmento de *Corporate & Institutional Banking*. Con el objetivo de seguir potenciando el talento joven y facilitar su captación nace en 2019 **Talent Programs - New Graduates SS.CC.**, con el que será posible disponer de una cartera de talento joven para prevenir la demanda de perfiles necesarios para la transformación en la era digital y otras posiciones.



Formación continua

CaixaBank Campus es la marca bajo la 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:

- Formación obligatoria, exigida por el regulador.
- Formación recomendada que da respuesta a los retos del negocio.
- Autoformación que da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados.

**3.587.700**

horas de formación en 2019

**98**

horas de formación por empleado

**94 %**

de la formación a través de la plataforma Virtaula (online)

**16,7 MM€**

inversión total en formación

**456 €**

inversión en formación por empleado

**1.958**

formadores internos en CaixaBank, S.A.

En la plantilla de CaixaBank, S.A, 18.074 profesionales están certificados en MIFID II y 6.548 profesionales cuentan con una certificación por encima de MiFID II. Adicionalmente a raíz de la nueva regulación normativa de la Ley de Crédito Inmobiliario 9.863 empleados están certificados en esta materia.

Destacan en 2019 el lanzamiento de la academia virtual de inglés (*Education First*) y los itinerarios de formación de Transformación en la Era Digital, alineados con el nuevo Plan Estratégico y con el objetivo de desarrollar el Talento Digital y profundizar en como la transformación digital impacta en la relación con el cliente, en el modelo de negocio y en la forma de trabajar. Se estructura en 4 bloques: Entorno digital, Habilidades Digitales, Data Academy y Metodologías ágiles de trabajo.

Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en 2017 la última 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 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

cuantitativa 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 2020 se implementará el programa de retribución flexible para todos los empleados que permitirá un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo a las necesidades de cada persona. La compensación total irá incorporando una serie de productos como: el seguro de salud de familiares, tarjetas de transporte, servicio de guardería y seguro de ahorro a la jubilación.

>> DESARROLLO PROFESIONAL Y COMPENSACIÓN EN CIFRAS¹

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	6.027	5.571	5.399	4.905	450	411
Mandos intermedios	7.968	7.000	6.522	5.852	649	647
Resto de empleados	23.445	23.165	17.520	16.815	3.789	3.782
Total	37.440	35.736	29.441	27.572	4.888	4.840

Número total de horas de formación por categoría profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	397.664	703.195	391.607	685.150	1.991	11.882
Mandos intermedios	566.009	847.140	476.439	779.749	57.723	48.415
Resto de empleados	1.577.976	2.037.365	1.247.136	1.706.423	216.036	229.107
Total	2.541.649	3.587.700	2.115.182	3.171.322	275.750	289.404

Remuneraciones medias por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	94.534	97.444	92.868	95.513	85.533	95.839
Mandos intermedios	67.699	69.375	70.094	72.022	41.374	43.650
Resto de empleados	45.853	46.497	49.918	50.927	26.654	27.361
Total	58.053	58.902	62.237	63.294	34.330	35.310

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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	6.020	5.556	6	13	1	2
Mandos intermedios	7.960	6.995	3	3	5	2
Resto de empleados	22.318	22.573	59	37	1.068	555
Total	36.298	35.124	68	53	1.074	559

Nº de despidos por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directivos	17	15	9	14	5	0
Mandos intermedios	21	11	13	6	3	1
Resto de empleados	81	66	51	40	15	8
Total	119	92	73	60	23	9

¹ En 2019 se reporta información a nivel de Grupo CaixaBank, mientras que en 2018 se reportaba a nivel Grupo CaixaBank España.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Experiencia del empleado



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Experiencia del empleado

Desplegar la mejor propuesta de valor para los empleados para mejorar su experiencia, incrementar el compromiso y fomentar el bienestar en un entorno saludable y sostenible

La propuesta de valor se estructura en 4 pilares:

- Contigo crecemos
- Trascendemos socialmente
- Innovamos juntos
- Confiamos en las personas

Entorno laboral

Disponer de un entorno laboral positivo donde los equipos se sientan motivados y comprometidos es esencial para CaixaBank. Para ello, es importante 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 el Estudio de Compromiso y el de Calidad de Servicio, así como también me-

dante monitores como por ejemplo MercoTalento o el Índice Medición Experiencia Empleado (IMEX).

El estudio de compromiso se realiza bianualmente para toda la plantilla, el Estudio de Compromiso 2019 se realizará durante el primer trimestre de 2020 y como novedad destaca la posibilidad de elaborar planes de acción de mejora personalizados para cada unidad organizativa.

En 2019 la iniciativa del trabajo remoto en Servicios Centrales ha permitido incrementar la flexibilidad y satisfacción.

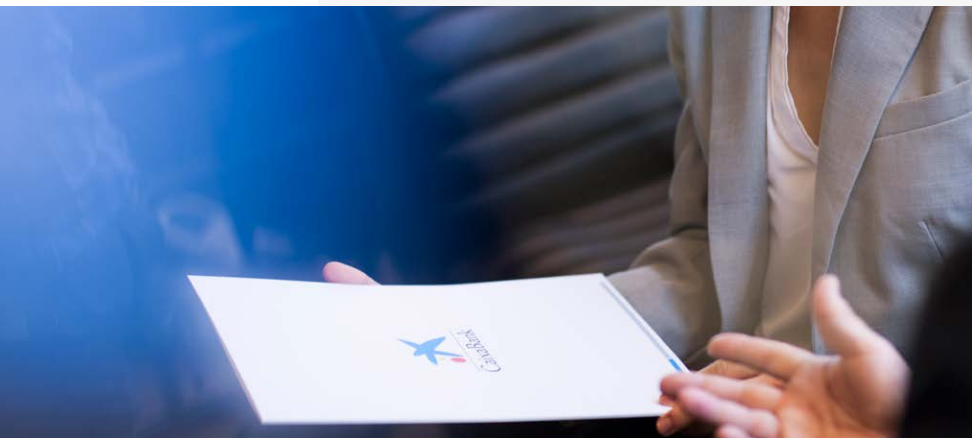
Modelos de trabajo más ágiles y transversales

CaixaBank apuesta por una estructura ágil y colaborativa por este motivo está desarrollando un proyecto que persigue la simplificación del número de niveles organizativos que debe permitir la mejora del *time to market*, la reducción de los tiempos de reacción y decisión, y al mismo tiempo comportará 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.

A nivel de Grupo, se está evolucionando y racionalizando el modelo corporativo con el objetivo de mejorar el control, la gobernanza y las eficiencias mediante la creación de servicios compartidos.

En 2019, mediante el proyecto HR Business Partner se ha rediseñado el modelo de relación con el cliente interno logrando un servicio de mayor proximidad, agilidad, proactividad y calidad.

La transición hacia modelos de trabajo más ágiles se enmarca en el proyecto de transformación ágil 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. Como principales líneas de trabajo se encuentra la definición de la estrategia y del roadmap de la transformación ágil, la implantación de las metodologías ágiles a todos los niveles mediante coaching y la capacitación de nuevos roles, fomentando la transversalidad y las relaciones circulares.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Experiencia del empleado



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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.

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 son de aplicación 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.

En 2019 en el ámbito del Convenio Colectivo, se ha alcanzado un acuerdo marco en materia de registro de jornada con la representación legal de los trabajadores. Además, ante el vencimiento del Convenio Colectivo en fecha 31/12/2018, se ha constituido la mesa de negociación del nuevo convenio y se han iniciado las negociaciones para establecer las condiciones de un nuevo Convenio Colectivo del Sector.



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 en oficinas, seguridad y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios.



100 %

plantilla Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo

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.
- Mantener un sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales según requisitos de la norma OHSAS 18001, cuya exigencia es superior a la norma legal.

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 OHSAS 18001 (desde 2005).
- **Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.** Define las políticas en materia de prevención en este ámbito mejorar el control, la gestión y el seguimiento de las necesidades en materia de seguridad y salud y la realización de acciones formativas.

Empresa Saludable

El proyecto de empresa saludable reafirma su compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla, ya que:



Y se estructura en tres ejes:

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 va a analizar la transición hacia la certificación ISO 45001, incorporando el bienestar como concepto global.

En materia psicosocial se ha realizado un programa de intervención que evalúa los efectos psicosociales y define planes de acción para la disminución de factores estresantes.

Prueba de la mejora continua en materia de prevención, CaixaBank ha sido reconocida internacionalmente con el **"Occupation Risk Prevention 2019"** otorgado por la Fundación Internacional ORP gracias a la implementación de un programa de gestión integral de la prevención para la plantilla en el extranjero.

Salud

Promoción de estilos de vida saludable, equilibrando la vida laboral y salud como elemento clave.

CaixaBank ha acondicionado espacios físicos para fomentar actividades saludables y deportivas y ha potenciado el apartado de seguridad, salud y bienestar laboral en la intranet corporativa con el objetivo de consolidarse como Empresa Saludable. Para ello, también se ofrecen programas individualizados y colectivos para mejorar estilos de vida y la gestión de la salud a través de la plataforma interna y de **"Adeslas Salud y Bienestar"**.

Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo en sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas.

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 y pensamiento positivo entre otros.

Con la ampliación de medidas para la promoción de nuevos entornos y formas de trabajo (remoto, agile,...) así como estudiando a su vez fórmulas para un envejecimiento activo y saludable de la plantilla, será posible el objetivo de conseguir una plantilla emocionalmente más sana.





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa

Experiencia del empleado



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> ENTORNO LABORAL EN CIFRAS¹

Accidentabilidad en el trabajo - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Nº total de accidentes	520	523

En 2019 los accidentes graves se distribuyen en 2 mujeres y 5 hombres, y los no graves en 345 mujeres y 171 hombres.

Frecuencia de los accidentes en el trabajo - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Índice de frecuencia de accidentes ²	1,93	1,77

² En 2019 el índice de frecuencia de accidentes para mujeres es del 2,43 y del 1,01 para hombres.

Número de horas de absentismo gestionable - Grupo CaixaBank

	2018	2019
Horas de absentismo gestionable	1.775.752	1.684.796

2,82%

índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)

¹ Los datos de 2018 se han reexpresado homogeneizando el criterio utilizado en 2019.

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.

CaixaBank cuenta con diversos canales de comunicación entre el empleado y la Entidad, destacan:

- El espacio **"Personas"**, un diario digital de alcance global y transversal que, con casi 1,5 millones de accesos mensuales y un promedio de 2,5 novedades diarias, se focaliza en el protagonismo de las personas de la Entidad, así como en la información institucional y los hitos de relevancia para la actividad diaria, desde una óptica estratégica, motivacional y de negocio.

Durante 2019, han tenido una especial relevancia las noticias, los vídeos y los testimonios incluidos en los planes de comunicación del nuevo **Plan Estratégico 2019 – 2021**, del programa de Cultura **'Somos CaixaBank'** y del lanzamiento del nuevo *claim* de Marca **#EscucharHablarHacer**.

Para avanzar en la participación y la colaboración, durante 2019, se ha testeado la nueva herramienta **PeopleNow**, una evolución de 'Personas' que debe implantarse en el primer semestre de 2020 en toda la Entidad, centrada en la experiencia de usuario, que permite integrar las diferentes herramientas de Microsoft Office 365 y SharePoint para facilitar la comunicación multidireccional y la transversalidad dentro de la organización, de manera personalizada y relevante. El objetivo principal es que el entorno digital de trabajo se convierta en un espacio inteligente y moderno, en el que fluyen la colaboración, la información y el conocimiento.

- La revista CanalCaixa, una publicación editorial monográfica, en papel y digital, que enfatiza y difunde los valores y la cultura de la Entidad a través del testimonio de sus personas.
- La organización y coordinación de **eventos internos**, como la **Convención de Directivos**, y el asesoramiento en actos con empleados liderados por otras áreas del banco.
- **FlashDirectivo**, un canal audiovisual que acerca los principales mensajes del Consejero Delegado a todos los profesionales de CaixaBank, en cada presentación de resultados.
- **Canal de consultas y denuncias**, integrado en la intranet corporativa.

Durante el año 2019, se han recibido 5 denuncias formales referidas a posibles comportamientos de acoso laboral y sexual. Se determina por parte de los gestores externos que no hay ningún caso de acoso.

Tal y como establece el Protocolo, los gestores externos han realizado informes de las cinco denuncias formales, con el siguiente resultado: tres resoluciones de no existencia de acoso y archivo de denuncia; y dos resoluciones de no existencia de acoso con recomendación de medidas tendentes a mediar entre las partes.

En el ámbito de la intranet corporativa, durante el año 2019 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.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Lograr una **rentabilidad atractiva**, manteniendo **la solidez financiera**

Evolución **resultados y actividad**

Segmentación de negocios

A efectos de la presentación de la información financiera, el Grupo se configura con los siguientes segmentos de negocio:

Bancario y Seguros:

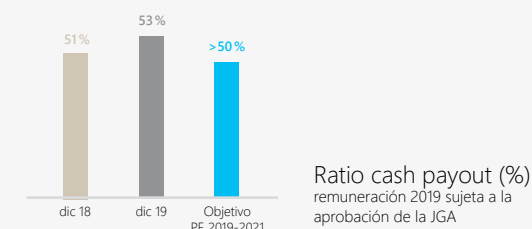
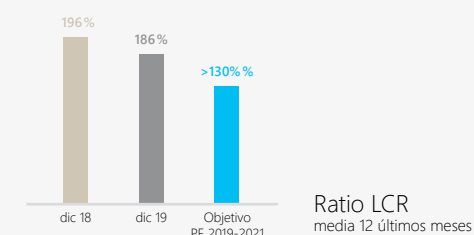
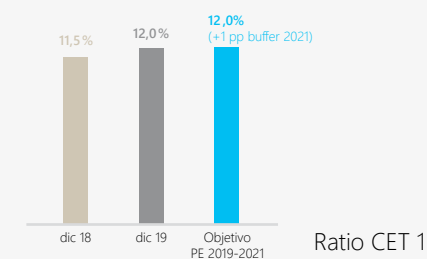
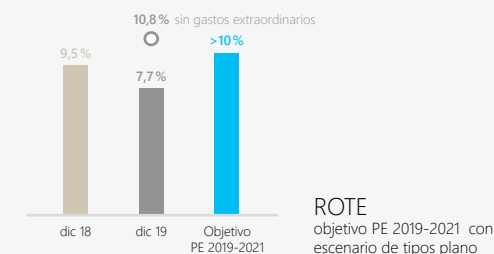
- Recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros y gestión de activos realizada por el Grupo esencialmente en España, así como la gestión de liquidez, ALCO, la financiación al resto de negocios y las actividades corporativas de todo el Grupo. Incluye, asimismo, los negocios adquiridos por CaixaBank a BPI durante 2018 (seguros, gestión de activos y tarjetas).
- Incluye la participación en BFA que, tras reestimar la influencia significativa a cierre de 2018, se clasifica como Activos financieros a valor razonable con cambios en otro resultado global y la participación en Repsol, hasta finalizar su venta en el segundo trimestre de 2019.

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), referidos anteriormente.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación.

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Resultados

en millones de euros	2017	2018	2019 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Margen de intereses	4.746	4.907	4.951	4.659	(124)	416
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	653	972	588	232	335	21
Comisiones netas	2.499	2.583	2.598	2.340	-	258
Ganancias / pérdidas por activos y pasivos financieros y otros	282	278	298	239	35	24
Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro	472	551	556	556	-	-
Otros ingresos y gastos de explotación	(430)	(524)	(386)	(369)	-	(17)
Margen bruto	8.222	8.767	8.605	7.657	246	702
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.467)	(4.634)	(4.771)	(4.304)	(4)	(463)
Gastos extraordinarios	(110)	(24)	(979)	(978)	-	(1)
Margen de explotación	3.645	4.109	2.855	2.375	242	238
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(799)	(97)	(376)	(573)	-	197
Otras dotaciones de provisiones	(912)	(470)	(235)	(238)	-	3
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	164	(735)	(167)	(169)	-	2
Resultado antes de impuestos	2.098	2.807	2.077	1.395	242	440
Impuesto sobre sociedades	(378)	(712)	(369)	(332)	71	(108)
Resultado después de impuestos	1.720	2.095	1.708	1.063	313	332
Resultado atribuido a intereses minoritarios y a actividades interrumpidas	36	110	3	3	-	-
Resultado atribuido al Grupo	1.684	1.985	1.705	1.060	313	332
Ratio de eficiencia	55,7 %	53,1 %	66,8 %			
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	54,3 %	52,9 %	55,4 %			
ROE ¹	6,8 %	7,8 %	6,4 %			
ROTE ¹	8,3 %	9,5 %	7,7 %			
ROA	0,5 %	0,5 %	0,4 %			
RORWA	1,1 %	1,3 %	1,1 %			

¹ En el cálculo del ROTE y ROE de 2019 se incluyen los ajustes de valoración en el denominador reexpresándose las cifras publicadas de periodos anteriores. Asimismo, se ha modificado la política contable asociada al registro de los compromisos de prestación definida con los empleados, reexpresándose el patrimonio y los ratios de periodos anteriores.



El ADN de CaixaBank

**Lineas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución 2019 vs 2018

El **resultado atribuido** se sitúa en 1.705 millones de euros en 2019, (-14,1%), con una evolución marcada por el registro del acuerdo laboral llevado a cabo en el presente ejercicio (+20,4 % sin este efecto).

El **margen bruto** se sitúa en 8.605 millones de euros, con aumento de los ingresos *core*¹ que se sitúan en 8.316 millones de euros en 2019 (+1,2%). En la evolución del margen bruto (-1,8%) influye la reducción de los resultados de entidades valoradas por el método de la participación (-48,5%), como consecuencia de la no atribución de Repsol y BFA. El margen Bruto, sin considerar la aportación en ambos ejercicios de Repsol y BFA, crecería un 3,0%.

Mejora del epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** por menores costes inmobiliarios como consecuencia de la venta de este negocio en 2018.

En la evolución del epígrafe **pérdidas por deterioro de activos financieros** incide, esencialmente, la liberación extraordinaria de provisiones en 2018 por 275 millones de euros aproximadamente.

El registro en 2018 de la operación de recompra del 51% de Servihabitat, dio lugar a un resultado negativo de -204 millones de euros (-152 registrados en otras dotaciones a provisiones y -52 en Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros).

Asimismo, en la evolución interanual del epígrafe **ganancias / pérdidas** en baja de activos y otros incide esencialmente el registro en 2018 de -453 millones de euros derivado del acuerdo de venta de Repsol y el resultado derivado del cambio en la clasificación contable de la participación en BFA por -154 millones de euros.

Evolución 2018 vs 2017

El **resultado atribuido** de 2018 alcanzó los 1.985 millones de euros, un +17,8 % respecto a 2017.

El **margen bruto** se situó en 8.767 millones de euros (+6,6 % respecto al ejercicio anterior) impulsado por el crecimiento de los ingresos *core* hasta los 8.217 millones de euros en 2018 (+4,2 %) y mayores ingresos de participadas.

Los **gastos de administración y amortización recurrentes** (+3,7 %) crecieron a un ritmo inferior a los ingresos *core*.

En la evolución de **pérdidas por deterioro de activos financieros** (-87,9 %) incidió la normalización de los indicadores de calidad del activo y la liberación extraordinaria de provisiones debido a la mejora de la recuperabilidad de la deuda de un gran acreditado.

En **otras dotaciones a provisiones** (-48,4 %) destaca en 2018 el impacto de la operación de recompra del 51% de Servihabitat (en 2017 impactos extraordinarios negativos asociados a prejubilaciones y al saneamiento de la exposición en Sareb).

Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros recoge resultados singulares en ambos ejercicios, destacando en 2018 el impacto negativo de la venta de Repsol y la reclasificación contable de BFA y, en 2017, el resultado positivo de la combinación de negocios generado en la adquisición de BPI.



¹Incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Margen de intereses

Evolución 2019 vs 2018

En 2019 el margen de intereses asciende a 4.951 millones de euros (+0,9 % respecto a 2018) debido a:

- Ingresos del crédito superiores principalmente por el incremento de volumen.
- Gestión de la financiación minorista, que supone una reducción del coste por la cancelación de la deuda subordinada retail en junio de 2018 y la reducción de 4 puntos básicos en el coste del ahorro a vencimiento.
- Ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio. Mayor volumen de la cartera de renta fija.
- Mayor aportación del negocio asegurador (productos de ahorro).
- Asimismo, en la evolución incide la disminución de la rentabilidad del crédito y de la cartera de renta fija.

Evolución 2018 vs 2017

En 2018 el margen de intereses se situó en 4.907 millones de euros (+3,4 % respecto a 2017). El crecimiento derivó de:

- Mejora de la rentabilidad del crédito de +7 puntos básicos debido a la producción a tipos superiores y al mix hacia segmentos más rentables que compensaron las reprecitaciones todavía negativas de la cartera hipotecaria. Los intereses de dudosos y recuperaciones también contribuyeron al aumento del tipo de crédito.
- Gestión de la financiación minorista, que supuso una reducción de -1 punto básico en el coste del ahorro a la vista.
- El ahorro en los costes de la financiación institucional por menor precio y el mayor volumen de la cartera de renta fija superó el impacto de la caída de la rentabilidad de la renta fija y el aumento de los costes del exceso de liquidez remunerado a tipos negativos.

en millones de euros	2019		2018		2017	
	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %	Saldo medio	Tipo %
Intermediarios financieros	25.286	0,65 %	21.241	0,83 %	15.900	1,15 %
Cartera de créditos (a)	213.298	2,24 %	208.470	2,27 %	209.185	2,20 %
Valores representativos de deuda	36.184	0,92 %	34.723	1,05 %	29.700	1,24 %
Otros activos con rendimiento	61.643	2,84 %	54.174	3,03 %	49.984	3,55 %
Resto de activos	67.431	-	65.193	-	68.136	-
Total activos medios (b)	403.842	1,75 %	383.801	1,81 %	372.905	1,87 %
Intermediarios financieros	36.076	0,67 %	43.601	0,45 %	47.488	0,40 %
Recursos de la actividad minorista (c)	214.136	0,02 %	199.220	0,04 %	188.068	0,04 %
Empréstitos institucionales y valores negociables	28.343	0,87 %	26.822	0,98 %	27.057	1,11 %
Pasivos subordinados	5.400	1,36 %	6.346	1,73 %	5.575	2,61 %
Otros pasivos con coste	70.437	2,04 %	63.366	2,14 %	59.158	2,48 %
Resto de pasivos	49.450	-	44.446	-	45.559	-
Total recursos medios (d)	403.842	0,52 %	383.801	0,53 %	372.905	0,60 %
Diferencial de la clientela (a-c)		2,22 %		2,23 %		2,16 %
Diferencial del balance (b-d)		1,23 %		1,28 %		1,27 %

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 de la TLTRO II. 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.
- Hasta el cuarto trimestre de 2018 las coberturas de tipo de interés de BPI se registraban por el neto dentro del epígrafe "resto de pasivos". A partir del primer trimestre de 2019 se ha homogeneizado el criterio de presentación con los del resto del Grupo y se imputan los impactos dentro de los epígrafes que recogen los elementos cubiertos. La reclasificación tuvo un impacto positivo en Ahorro a vencimiento y Resto de Pasivos y negativo en Valores representativos de deuda y Crédito a la clientela con rendimiento.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Comisiones

Evolución 2019 vs 2018

Los ingresos por comisiones se sitúan en 2.598 millones de euros, +0,6 % respecto a 2018.

- Las comisiones bancarias, valores y otros incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca de inversión. En la evolución anual (+0,8 %) destaca el crecimiento de banca electrónica.
- Las comisiones por comercialización de seguros disminuyen respecto a 2018 (-6,6%) impactadas por el calendario de lanzamiento de nuevos productos.
- Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's se sitúan en 538 millones de euros (-2,6%). En su evolución incide, entre otros, la reducción del patrimonio medio gestionado durante 2019 debido a la evolución negativa de los mercados de finales de 2018, que se ha ido recuperando a lo largo de 2019.
- Las comisiones por gestión de planes de pensiones se sitúan en +222 millones de euros (+2,4%).

Evolución 2018 vs 2017

Los ingresos por comisiones se situaron en 2018 en 2.583 millones (+3,4% respecto de 2017).

- La evolución de las comisiones bancarias, valores y otros respecto de 2017 estuvo impactada por acuerdos de distribución vinculados a la financiación al consumo así como menores comisiones en banca de inversión.
- Las comisiones por comercialización de seguros crecieron un +19,0% en 2018 respecto a 2017, tras la intensa actividad comercial.
- Las comisiones de fondos de inversión, carteras y sicav's en 2018 incrementaron +12,6% por el aumento del patrimonio gestionado durante los primeros nueve meses del ejercicio, anteriores a la volatilidad.
- Las comisiones por gestión de planes de pensiones en 2018 incrementaron +2,0% respecto al año anterior, a través de una amplia oferta de productos.

en millones de euros	2019	2018	2017
Comisiones bancarias, valores y otros	1.500	1.488	1.521
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	538	552	491
Planes de pensiones	222	217	213
Comercialización de seguros	213	227	274
Unit Link y otros ¹	125	99	-
Comisiones netas	2.598	2.583	2.499

¹ Incluye ingresos correspondientes a Unit Link y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada). En 2017 se incluían dentro de comercialización de seguros.

Ingresos de la cartera de participadas

Los resultados de las entidades valoradas por el método de la participación disminuyen 401 millones de euros (-48,5%) respecto al ejercicio anterior, esencialmente, por la no atribución en 2019 del resultado de BFA y Repsol (434 millones de euros atribuidos en 2018). Excluyendo este efecto, la evolución de dicho epígrafe sería positiva (+4,0%).

En 2018 su evolución fue positiva +319 millones de euros (+48,8%) y vino marcada por la evolución del negocio y la mayor contribución de BFA por impactos extraordinarios entre los que destacan la devaluación de la divisa angolense.

en millones de euros	2019	2018	2017
Ingresos por dividendos	163	146	127
Entidades valoradas por el método de la participación	425	826	526
Ingresos de la cartera de participadas	588	972	653



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Resultados de operaciones financieras

El resultado de operaciones financieras se sitúa en 298 millones de euros en 2019 (+7,2%), que incluye, entre otros, la materialización de plusvalías en activos de renta fija.

En 2018, el epígrafe incluía la revalorización de la participación de BPI en Viacer en el contexto de su desinversión, el resultado derivado de la operativa de coberturas asociadas a obligaciones subordinadas amortizadas anticipadamente y la materialización de plusvalías en activos de renta fija. La evolución respecto a 2017 vino marcada por la materialización de plusvalías latentes de activos financieros disponibles para la venta.

Ingresos y gastos amparados por contratos de seguro o reaseguro

Los ingresos derivados de la actividad de seguros de vida riesgo se sitúan en 556 millones de euros, +1,0% en el año. En 2018 incrementaron un +16,7% debido a un crecimiento sostenido de la actividad comercial.

Otros ingresos y gastos de explotación

La evolución del epígrafe Otros ingresos y gastos de explotación (-26,4%) está impactada, esencialmente, por menores gastos inmobiliarios (Impuesto sobre Bienes Inmuebles y gastos de mantenimiento y gestión de la cartera de adjudicados), como consecuencia de la venta del negocio inmobiliario, formalizada en el cuarto trimestre de 2018.

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 242 millones de euros (228 millones de euros en 2018 y 214 en 2017).
- Incluye la contribución al Fondo Único de Resolución (FUR) por importe de 103 millones de euros (97 millones de euros en 2018 y 90 millones de euros en 2017), incluyendo la contribución de BPI por 7 millones de euros al Fundo de Resolução Português.
- Registro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (16 millones de euros para 2019 frente a los 48 millones de euros en 2018 y 50 millones de euros en 2017).

en millones de euros	2019	2018	2017
Contribución al Fondo Único de Resolución / Fondo de Garantía de Depósitos	(345)	(325)	(304)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios (incluye IBI)	1	(147)	(200)
Otros	(42)	(52)	74
Otros ingresos y gastos de explotación	(386)	(524)	(430)



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gastos de administración y amortización

Los gastos de administración y amortización recurrentes se sitúan en 4.771 millones de euros, +2,9%. En su evolución interanual impacta:

- Los gastos de personal aumentan un 1,4% en el año por el incremento orgánico de los mismos, si bien con una mejora en los dos últimos trimestres tras el Acuerdo laboral alcanzado en el presente ejercicio. El incremento orgánico explica también la evolución en 2018 respecto de 2017.
- Disminución del 3,5% de los gastos generales, entre otros, por la aplicación de IFRS16. Aislado este efecto (154 millones de euros), en su aumento inciden mayores gastos por la transformación del modelo de distribución (oficinas Store, modelo InTouch de atención remota) y un mayor gasto en tecnología y nuevos requerimientos normativos, así como pasó en la evolución de 2018.
- Las amortizaciones incrementan un 34,9% como consecuencia, entre otros, de la entrada en vigor de IFRS16, que implica la activación y posterior amortización de los derechos de uso de bienes en alquiler, que se compensa esencialmente con la reducción de los gastos generales. Sin este efecto, el crecimiento del gasto por amortización sería del 1,5% aproximadamente. Estas disminuyeron en 2018 respecto a 2017 por el saneamiento de intangibles que se produjo en el cuarto trimestre de 2017.

Los gastos extraordinarios incluyen el acuerdo alcanzado con los representantes de los trabajadores en el segundo trimestre de 2019 sobre un plan con extinciones indemnizadas, así como otras medidas que permitirán una mayor flexibilidad laboral por 978 millones de euros brutos. La mayor parte de las salidas acordadas tuvieron lugar el 1 de agosto, con el consiguiente reflejo en ahorro de costes a partir del tercer trimestre del año. En 2018 y 2017 los gastos extraordinarios están asociados a la integración de BPI (24 millones de euros en 2018 y 110 millones de euros en 2017).

en millones de euros	2019	2018	2017
Margen bruto	8.605	8.767	8.222
Gastos de personal	(2.978)	(2.937)	(2.875)
Gastos generales	(1.247)	(1.292)	(1.165)
Amortizaciones	(546)	(405)	(427)
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.771)	(4.634)	(4.467)
Gastos extraordinarios	(979)	(24)	(110)

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

Las dotaciones para insolvencias se sitúan en -376 millones de euros (-97 millones de euros en 2018). En su evolución inciden aspectos singulares en ambos ejercicios y 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, aproximadamente, en el tercer trimestre de 2018.

En 2019 se recoge entre otros, 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 +119 millones de euros (179 millones de euros en el total del año).

en millones de euros	2019	2018	2017
Dotaciones para insolvencias	(376)	(97)	(799)
Otras dotaciones a provisiones	(235)	(470)	(912)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	(611)	(567)	(1.711)



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La evolución de 2018, -87,9% respecto 2017, es consecuencia del proceso de normalización de los indicadores de calidad del activo y de los aspectos singulares anteriormente.

Otras dotaciones recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos. En su evolución inciden aspectos singulares, en especial en 2018, ya que en esta línea se reconoció el registro de -152 millones de euros correspondientes a la diferencia entre el precio de recompra a TPG del 51% del servicer inmobiliario y el valor razonable estimado de la participación en aquel momento y -53 millones de euros asociados a prejubilaciones y deterioros como consecuencia de la revisión del valor recuperable de ciertos activos, entre otros aspectos.

En 2017 incluía, entre otros, el registro de -455 millones de euros asociados a prejubilaciones y -154 millones de euros de saneamiento de la exposición en Sareb.

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros

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. La evolución interanual (-77,3%) refleja, esencialmente, eventos extraordinarios en 2018:

- Los resultados inmobiliarios recogen el deterioro del 49% de la participación que en aquel momento mantenía en ServiHabitat para adecuar su valor en libros al nuevo valor razonable (-52 millones). Adicionalmente, incluye la formalización de la venta del negocio inmobiliario (incluyendo gastos, impuestos y otros costes) por importe de -60 millones de euros.
- Otras ganancias / pérdidas incluye el resultado negativo derivado del acuerdo de venta de la participación en Repsol (-453 millones de euros), el cambio de clasificación contable de la participación en BFA (-154 millones de euros) así como el beneficio por la venta del negocio de adquirencia de BPI (+58 millones).

En 2017 destaca el resultado derivado de la combinación de negocios de BPI (+256 millones de euros) y el saneamiento por obsolescencia de activos.

en millones de euros	2019	2018	2017
Resultados inmobiliarios	(84)	(117)	6
Otros	(83)	(618)	158
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	(167)	(735)	164



El ADN de
CaixaBank



**Líneas
estratégicas**

Lograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financiera

Evolución
resultados y
actividad



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019



Aspectos singulares del ejercicio 2019

- Materialización de plusvalías latentes en la cartera de renta fija por importe de +235 MM€ (Nota 32).
- Acuerdo laboral de reestructuración de personal mediante desvinculaciones voluntarias incentivadas con un impacto de -978 MM€ (Nota 23).
- Resultado derivado de la cancelación de cobertura de flujos de efectivo sobre el 1,36% de la participación del Grupo en Erste Bank con un impacto de +49 MM€ (Nota 15).

Por otro lado, y sin impacto en la cuenta de resultados, durante el ejercicio 2019 se han registrado las siguientes operaciones con impacto patrimonial:

- Modificación de la política contable sobre determinados compromisos de prestación definida con empleados y/o sus beneficiarios, asegurados a través del fondo de pensiones de los empleados, con impacto patrimonial de +449 MM€ (Nota 1).

Las notas hacen referencia a las Cuentas Anuales Consolidadas de 2019.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Aspectos singulares del ejercicio 2018

- Materialización de plusvalías latentes en la cartera de renta fija por importe de +128 MM€ (Nota 13), incluido el resultado vinculado a la cancelación de la cobertura asociada (Nota 13).
- Acuerdo de desvinculaciones voluntarias incentivadas con impacto de -67 MM€ (Nota 23).
- Beneficio de +60 MM€ por la venta de la participación en Viacer en contexto de desinversión (Nota 12).
- Resultado derivado de la cancelación de cobertura sobre obligaciones subordinadas de +110 MM€ (Nota 15).
- Acuerdo de venta del negocio de adquirencia de BPI a Comercia con impacto en +58 MM€ (Nota 41).
- Acuerdo de venta de la participación en Repsol con impacto bruto de -453 MM€ (Nota 16).
- Acuerdo de recompra del 51% de Servihabitat Servicios Inmobiliarios con impacto bruto de -204 MM€ (Nota 1).
- Acuerdo de venta a Lone Star del 80% de Coral Homes, sociedad a la que se aportaron los activos inmobiliarios y la participación en Servihabitat Servicios Inmobiliarios, con impacto de -48 MM€ netos de gastos e impuestos (Nota 1).
- Pérdida de la influencia significativa sobre BFA y reclasificación de la participación en instrumentos financieros valorados a valor razonable con cambios en otro resultado global acumulado, con impacto de -154 MM€. (Nota 16).

Por otro lado, y sin impacto en la cuenta de resultados, durante el ejercicio 2018 se han registrado las siguientes operaciones con impacto patrimonial:

- 1ª aplicación de NIIF 9 con impacto neto de -561 MM€ registrado con cargo a reservas (Anexo 7).
- Reducción de los intereses minoritarios como consecuencia de la adquisición de la participación no controlada en BPI para alcanzar el 100% mediante el acuerdo con Allianz y la ejecución del derecho de compra forzosa (Nota 7).

Aspectos singulares del ejercicio 2017

- Resultado de +256 MM€ vinculado a la combinación de negocios tras la adquisición por parte de CaixaBank de una participación controladora en Banco BPI (Nota 7).
- Acuerdo de desvinculaciones voluntarias incentivadas con impacto de -570 MM€ (Nota 23).
- Deterioro de la exposición en Sareb por importe de 154 MM€ (Nota 13).
- Resultado neto de -97 MM€ derivado de la venta del 2% de BFA a Unitel con la correspondiente pérdida de control sobre dicha participación, principalmente derivado de la materialización de las diferencias de conversión negativas reconocidas previamente en patrimonio neto (Nota 16).



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Balance y actividad

El total activo se sitúa en 391.414 millones de euros a 31 de diciembre de 2019 (+1,3 % en el año).

En relación al Patrimonio Neto el siguiente cambio de criterio contable ha implicado la reexpresión de las cifras comparativas de periodos anteriores.

Los compromisos de prestación definida se encuentran instrumentalizados en el Fondo de Pensiones de los empleados, el cual según NIC 24 es una parte vinculada. Hasta la fecha, el Grupo no hacía uso de la excepción prevista en NIC 19 para considerar los activos mantenidos por un fondo de pensiones para los empleados como un activo del plan elegible. A estos efectos, los activos del fondo pueden incluir pólizas de seguro donde el fondo actúe como tomador y beneficiario.

Con fecha 31 de diciembre 2019, el Grupo ha cambiado su política contable, pasando a considerar el Fondo de Pensiones de los empleados como un activo del plan elegible, por lo que se están considerando los derechos que tiene éste sobre las pólizas suscritas que cubren los compromisos de prestación definida.

Este cambio de política ha supuesto a cierre del ejercicio una reducción del epígrafe Provisiones por importe de 1.617 millones de euros (que ahora se presentan por el neto), así como un incremento de los Pasivos afectos al negocio asegurador de 1.196 millones, con un efecto en *Impuestos diferidos netos* de 135 millones de euros (de los que -94 activos fiscales diferidos y +41 pasivos fiscales diferidos) y un impacto en Patrimonio Neto de 286

millones de euros, registrado en *Otro Resultado Global Acumulado*, que conlleva un incremento de capital de +18 puntos básicos de CET1.

En el ejercicio 2019, la asignación de capital al negocio de Participaciones se ha adaptado al nuevo objetivo corporativo de capital del Grupo de mantener una ratio regulatoria *Common Equity Tier 1 (CET1)* del 12 %, y considera tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 12 % (11 % en 2018) como las deducciones aplicables.

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.

en millones de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)			
	Grupo	Grupo	Grupo	Bancario y seguros	Participaciones	BPI
Total activo	383.136	386.546	391.414	355.416	4.554	31.444
Total pasivo	358.270	362.182	366.263	334.333	3.533	28.397
Patrimonio neto	24.866	24.364	25.151	21.083	1.021	3.047
Capital asignado negocios	-	-	100 %	84 %	4 %	12 %

Nota: Los datos de los ejercicios 2017 y 2018 han sido reexpresados de acuerdo al cambio de criterio contable descrito anteriormente.





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Crédito a la clientela

El crédito bruto a la clientela de gestión se sitúa en 227.406 millones de euros (+1,2%), creciendo la cartera sana un 2,4 % en 2019. En la evolución anual por segmentos destaca:

- El crédito para la adquisición de vivienda (-3,5 % en el año) sigue marcado por el desapalancamiento de las familias.
- El crédito a particulares - otras finalidades aumenta un 1,3 % en 2019, impulsado por el crédito al consumo (+13,8 %).
- La financiación a empresas - sectores productivos ex-promotores aumenta un 7,2 % en 2019.
- La financiación a promotores se reduce un -3,8 % en el año y el sector público se mantiene en niveles similares.

Estas mismas tendencias marcaron la evolución de 2018 respecto de 2017.

en millones de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	128.490	127.046	124.334	111.300	13.034
<i>Adquisición de vivienda</i>	94.187	91.642	88.475	77.104	11.371
<i>Otras finalidades</i>	34.303	35.404	35.859	34.196	1.663
Crédito a empresas	83.463	85.817	91.308	81.835	9.473
<i>Sectores productivos ex-promotores</i>	76.362	79.515	85.245	75.977	9.268
<i>Promotores¹</i>	7.101	6.302	6.063	5.858	205
Sector público	11.998	11.830	11.764	9.968	1.796
Crédito a la clientela, bruto	223.951	224.693	227.406	203.103	24.303
Fondo para insolvencias	(6.832)	(5.728)	(4.704)	(4.167)	(537)
Crédito a la clientela, neto	217.119	218.965	222.702	198.936	23.766
Riesgos contingentes	13.983	14.588	16.856	15.281	1.575

¹ Tras una homogeneización de los criterios de segmentación de BPI a criterios del Grupo, a cierre de 2018 han sido resegmentados 527 millones de euros desde crédito promotor hacia crédito a sectores productivos ex-promotores, esencialmente.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Evolución resultados y actividad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Recursos de clientes

Los recursos de clientes ascienden a 384.286 millones de euros, +6,9% en 2019 impulsados, entre otros, por la fortaleza de la franquicia y la recuperación de los mercados.

Los **recursos en balance** alcanzan los 277.272 millones de euros (+6,4%).

- Crecimiento del ahorro a la vista hasta los 189.552 millones de euros (+8,8%).
- El ahorro a plazo se sitúa en 28.980 millones de euros. En su evolución anual incide la emisión de una nota minorista en el primer trimestre por 950 millones de euros con vencimiento a 5 años que compensa parcialmente la disminución de depósitos en un entorno de tipos de interés en mínimos en la renovación de vencimientos.
- Incremento de los pasivos por contratos de seguros² (+7,5% en el año) gracias a la evolución del portfolio de productos y a la adaptación a las necesidades de los clientes. Destaca la buena evolución de los Unit Link, que crecen un 35,3% en el año.

Los **activos bajo gestión** crecen hasta los 102.316 millones de euros. En su evolución anual (+8,9%) incide, esencialmente, la recuperación de los mercados tras la caída de finales del cuarto trimestre de 2018.

- El patrimonio gestionado en fondos de inversión, carteras y sicavs se sitúa en 68.584 millones de euros (+6,3% en el año).
- Los planes de pensiones alcanzan los 33.732 millones de euros (+14,7% en el año).

Otras cuentas incluye principalmente recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

en millones de euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Recursos de la actividad de clientes	196.611	204.980	218.532	195.723	22.809
<i>Ahorro a la vista</i>	<i>158.772</i>	<i>174.256</i>	<i>189.552</i>	<i>175.077</i>	<i>14.475</i>
<i>Ahorro a plazo¹</i>	<i>35.793</i>	<i>30.724</i>	<i>28.980</i>	<i>20.646</i>	<i>8.334</i>
Pasivos por contratos de seguros ²	51.213	53.450	57.446	57.446	0
Cesión temporal de activos y otros	968	2.060	1.294	1.278	16
Recursos en balance	248.792	260.490	277.272	254.447	22.825
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	66.882	64.542	68.584	63.189	5.395
Planes de pensiones	29.669	29.409	33.732	33.732	0
Activos bajo gestión	96.551	93.951	102.316	96.921	5.395
Otras cuentas	5.363	5.108	4.698	3.129	1.569
Total recursos de clientes	350.706	359.549	384.286	354.497	29.789

¹ Incluye empréstitos retail por importe de 1.625 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, de los que 950 millones de euros corresponden a la nota minorista emitida en el primer trimestre de 2019.

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).

Derivado del nuevo criterio de contabilización de los compromisos de prestación definida con los empleados, se ha reexpresado el saldo de periodos anteriores (+1.067 y +1.248 millones de euros a 31 de diciembre de 2018 y 31 de diciembre de 2017, respectivamente).

Calidad del activo

Los **saldos dudosos** descienden 2.401 millones de euros en el año situando la ratio de mora en el 3,6% (-108 puntos básicos en el año). La gestión activa de la cartera dudosa, la normalización de los indicadores de calidad del activo, junto con operaciones de ventas de cartera han permitido un descenso sostenido de los saldos dudosos y la ratio de morosidad en los últimos años.

Los **fondos para insolvencias** a 31 de diciembre de 2019 se sitúan en 4.863 millones de euros. En la evolución de los últimos tres años influyen los ajustes del valor recuperable de las exposiciones crediticias, la cancelación de deuda derivada de la compra y la adjudicación de inmuebles y la baja de activos y traspasos a fallidos. La ratio de cobertura alcanza el 55% (+5 puntos porcentuales respecto de 2017).

en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentación por negocios)		
	Grupo	Grupo	Grupo	del que: bancario y seguros	del que: BPI
Crédito a particulares	5,2%	4,7%	4,4%		
<i>Adquisición de vivienda</i>	4,2%	3,8%	3,4%		
<i>Otras finalidades</i>	7,9%	7,2%	6,7%		
Crédito a empresas	8,3%	5,4%	3,2%		
<i>Sectores productivos expromotores</i>	7,1%	4,7%	2,9%		
<i>Promotores</i>	21,7%	14,3%	8,0%		
Sector público	1,4%	0,4%	0,3%		
Ratio de morosidad (créditos + avales)	6,0%	4,7%	3,6%	3,7%	3,0%
Ratio de cobertura de la morosidad	50%	54%	55%	53%	78%

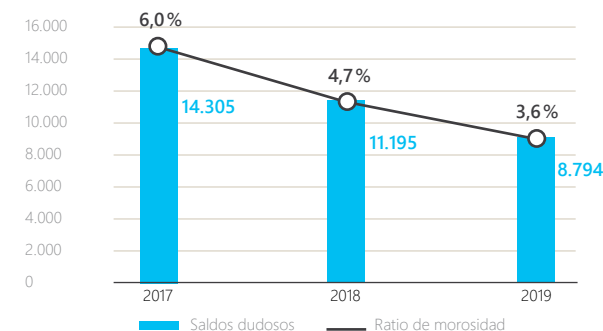
Activos inmobiliarios adjudicados

La **cartera de adjudicados netos disponibles para la venta¹ en España** asciende a 958 millones de euros (+218 millones de euros en el año), con una ratio de cobertura del 39% (ratio de cobertura contable del 30%). En 2018 tras la formalización de la operación de venta del negocio inmobiliario en el cuarto trimestre y la intensa actividad comercial del año, la cartera de adjudicados netos disponibles para la venta se redujo -5.138 millones de euros, hasta los 740 millones de euros.

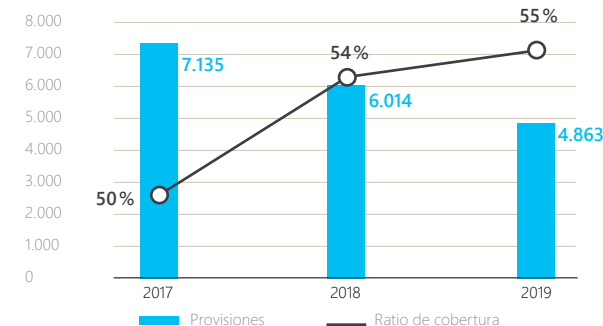
La cartera de alquiler en España se sitúa en 2.094 millones de euros netos de provisiones (-385 millones de euros en el año). En 2018 la cartera de alquiler se situó en 2.479 millones de euros netos de provisiones, -551 millones de euros respecto de 2017 tras una operación de venta de una cartera de activos inmobiliarios en alquiler por importe de 226 millones de euros.

El total de ventas² de inmuebles en 2019 es de 581 millones de euros. En 2018 el importe de ventas fue de 2.060 millones de euros (+28% frente 2017).

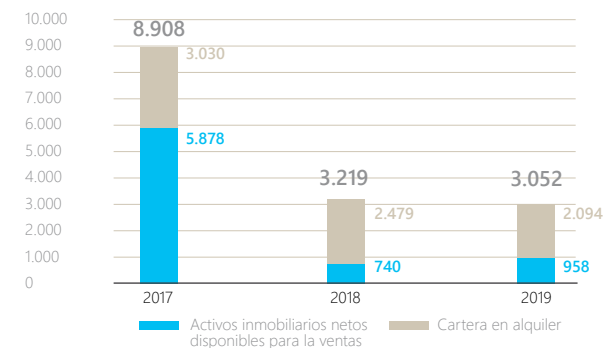
>> MOROSIDAD



>> COBERTURA



>> ACTIVOS INMOBILIARIOS ADJUDICADOS



¹ No incluye derechos de remate de inmuebles procedentes de subasta (142 millones de euros netos a 31 de diciembre de 2019 y 213 a 31 de diciembre de 2018).

²A precio de venta.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Liquidez y estructura de financiación



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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.

En la nota 3.12 “Riesgo de liquidez” de la memoria de estas cuentas anuales se describen los principios estratégicos y la estrategia de riesgo y apetito al riesgo de liquidez y financiación de la Entidad.

Los activos líquidos totales se sitúan en 89.427 millones de euros a 31 de diciembre de 2019, con un crecimiento de 9.897 millones de euros en el año debido a la evolución positiva del gap comercial y a un volumen de nuevas emisiones superior a los vencimientos.

en millones de euros y en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19
Activos líquidos totales	72.775	79.530	89.427
<i>Del que: saldo disponible en póliza no HQLA</i>	19.165	22.437	34.410
<i>Del que: HQLA</i>	53.610	57.093	55.017
Financiación institucional	28.691	29.453	32.716
<i>Loan to deposits</i>	108 %	105 %	100 %
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	185 %	196 %	186 %
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	-	117 %	129 %

El *Liquidity Coverage Ratio* medio del Grupo (LCR)¹, a 31 de diciembre de 2019, es del 186%, muy por encima del mínimo requerido del 100 %.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)² se sitúa en 129% a 31 de diciembre de 2019, por encima del mínimo regulatorio del 100 % requerido a partir de junio de 2021.

El saldo dispuesto de la póliza del BCE a 31 de diciembre de 2019 se sitúa en 12.934 millones de euros, de los que 3.909 millones de euros corresponden a TLTRO II y 9.025 millones de euros a TLTRO III (durante 2019 se han devuelto 24.274 millones de TLTRO II y se han dispuesto 9.025 millones de TLTRO III).

CaixaBank mantiene una sólida estructura de financiación minorista con una *ratio loan to deposits* del 100 %, mientras que la financiación institucional asciende a 32.716 millones de euros con emisión de distintos instrumentos de deuda durante 2019. La capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 3.727 millones de euros a cierre de diciembre de 2019.

Con posterioridad al cierre de 2019, CaixaBank ha realizado una emisión de 1.000 millones de euros de deuda senior *preferred* a 5 años con una rentabilidad anual del 0,43 %, equivalente a *midswap* + 58 puntos básicos. La emisión ha tenido una demanda superior a los 2.100 millones de euros.

¹ Media últimos 12 meses.

² Cálculo aplicando criterios regulatorios establecidos en Reglamento (UE) 2019/876 que entra en vigor en junio de 2021 (mejor entendimiento de la aplicación de estos criterios).

en millones de euros						
Emisión	Importe total	Importe	Vencimiento	Coste ³	Demanda ⁴	Emisor
Deuda senior	1.000	1.000	7 años	1,195 % (<i>midswap</i> +0,90 %)	2.250	CaixaBank
		1.000	5 años	2,47 % (<i>midswap</i> +2,25 %)	2.400	CaixaBank
		50	10 años	2,00 % (<i>midswap</i> +1,56 %)	Privada	CaixaBank
Deuda Senior <i>non preferred</i>	3.382	1.250	7 años	1,464 % (<i>midswap</i> +1,45 %)	4.000	CaixaBank
		82	15 años	1,231 %	Privada	CaixaBank
		1.000	5 años	0,765 % (<i>midswap</i> +1,13 %)	2.250	CaixaBank ⁵
Cédulas hipotecarias	500	500	15 años	1,40 % (<i>midswap</i> +0,442 %)	Privada	CaixaBank ⁶
Obligaciones hipotecarias	500	500	5 años	0,343 % (<i>midswap</i> +0,25 %)	3.100	BPI

³ Corresponde a la yield de la emisión.

⁴ Para la emisión Deuda senior *non preferred* de 1.250 millones de euros y para la emisión Social de deuda senior *non preferred* de 1.000 millones de euros se indica la demanda máxima.

⁵ En el mes de septiembre de 2019 CaixaBank cerró su primera emisión de un Bono Social, por un importe de 1.000 millones de euros de deuda senior *non preferred*.

⁶ Las Cédulas Hipotecarias corresponden a 6 colocaciones privadas con un coste medio ponderado de 1,40 %.

Gestión del capital

en millones de euros y en %	31.12.19	31.12.18	31.12.17
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	12,0%	11,5%	11,7%
<i>Tier 1</i>	13,5%	13,0%	12,3%
Capital total	15,7%	15,3%	15,7%
MREL	21,8%	18,9%	16,8%
Activos ponderados por riesgo (APRs)	147.880	145.942	148.626
<i>Leverage ratio</i>	5,9%	5,5%	5,3%

Evolución 2019 vs 2018

La ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) alcanza el 12,0 % a 31 de diciembre de 2019. La generación orgánica del año ha sido de +37 puntos básicos, los cambios regulatorios y contables han tenido un impacto de +2 puntos básicos y la evolución de los mercados y otros impactos han supuesto +13 puntos básicos.

Estos niveles de CET1 sientan las bases para alcanzar el objetivo de capital fijado en el Plan Estratégico 2019-2021, que se sitúa alrededor del 12%, con un “buffer” de un punto porcentual adicional, que se irá constituyendo hasta final de 2021, para hacer frente a futuros cambios regulatorios, entre ellos la finalización del marco de Basilea 3.

La ratio *Tier 1* se sitúa en el 13,5%. El Grupo mantiene desde el año pasado un 1,5% de instrumentos AT1, en línea con lo previsto en el Pilar 1 de la normativa de capital.

La ratio de Capital Total se mantiene en el 15,7%.

El nivel de apalancamiento (*leverage ratio*) alcanza el 5,9%.

En relación con el requerimiento de MREL (22,5 % de los APRs a nivel consolidado a partir del 1 de enero de 2021), a 31 de diciembre de 2019, CaixaBank cuenta con una ratio sobre APRs² del 21,8% considerando la totalidad de los pasivos actualmente elegibles³ por la Junta Única de Resolución. A nivel subordinado, incluyendo únicamente deuda Senior *non-preferred*, la ratio MREL alcanza el 19,6%.

Por otra parte, CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. La ratio CET1 en este perímetro se mantiene en el 13,8%, con unos activos ponderados por riesgo de 135.725 millones de euros.

Adicionalmente, BPI también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. La ratio CET1 de la compañía a nivel subconsolidado es del 13,4% a 31 de diciembre de 2019.

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional exigen al Grupo que mantenga, durante el 2019, unos requerimientos de un 8,78% para el CET1⁴, un 10,28% para el *Tier 1* y un 12,28% para Capital Total.

Los niveles actuales de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implicarían 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 (existe un margen de 325 puntos básicos, esto es, 4.805 millones de euros, hasta el *trigger* MDA7 del Grupo). La política de dividendos de CaixaBank cumple las condiciones establecidas por el BCE en la recomendación que publicó el 17 de enero de 2020, con lo que no representa ninguna limitación para la Entidad.

¹ A partir de 1 de enero de 2019, las ratios de capital de CaixaBank en visión *fully loaded* son iguales a las regulatorias.

² La ratio MREL proforma con la nueva emisión de 1.000 millones de euros de deuda Senior *preferred* realizada en enero de 2020 sería de 22,5%.

³ Los pasivos elegibles incluyen la deuda Senior *non-preferred*, la deuda senior *preferred* y otros pasivos *pari-passu* a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.

⁴ Incluye el 0,03 % de colchón anticíclico por las exposiciones en otros países (principalmente Reino Unido).



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Gestión del capital



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Evolución 2018 vs 2017

La ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) *fully loaded* a 31 de diciembre de 2018 es de 11,5%. Excluyendo los -15 puntos básicos el impacto de la primera aplicación de la normativa contable IFRS9 y -14 puntos básicos por movimientos extraordinarios durante el año (compra de participación de minoritarios en BPI y la venta del 80% del negocio inmobiliario), la evolución ha sido de +54 puntos básicos por generación orgánica de capital y -43 puntos básicos principalmente por la volatilidad de los mercados y otros impactos, entre los que se incluye en el tercer trimestre el ajuste a los requerimientos por riesgo de crédito de la cartera hipotecaria dudosa, derivado del proceso TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) del Banco Central Europeo.

La ratio *Tier 1 fully loaded* alcanzó el 13,0%.

El Capital Total, en términos *fully loaded*, se situó en el 15,3%. Esta ratio recoge la emisión de 1.000 millones de instrumentos de *Tier 2* emitidos en abril de 2018, la amortización de una emisión instrumentos de *Tier 2* de 2.072 millones de euros en mayo (de los que computables 1.574 millones) y la amortización de otra emisión de instrumentos de *Tier 2* de 750 millones de euros realizada en noviembre (de los que computables 738 millones).

El nivel de apalancamiento (*leverage ratio*) *fully loaded* alcanzó el 5,5%.

Respecto a los elementos subordinados para cumplir con los futuros requerimientos de MREL, en octubre se emitieron 1.000 millones de deuda Senior *non-preferred*. La ratio sobre APR de instrumentos subordinados incluyendo, principalmente, el Capital Total y la Senior *non-preferred* es del 16,9 % *fully loaded*.

Según los criterios de aplicación progresiva vigentes en 2018, los niveles de solvencia y apalancamiento regulatorios se situaban en: 11,8% el CET1, 13,3% el *Tier 1*, 15,6% el Capital Total y 5,6% el *Leverage ratio*.

Asimismo, CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital en base individual. La ratio CET1 regulatoria en este perímetro alcanza el 13,3%, con unos activos ponderados por riesgo de 132.684 millones de euros.

Adicionalmente BPI también cumplió con sus requerimientos mínimos de capital y fue del 13,2% a cierre de 2018.

Las decisiones del Banco Central Europeo (BCE) y del supervisor nacional exigen al Grupo que mantenga, a 31 de diciembre de 2018, unas ratios CET1, *Tier1* y Capital Total regulatorias del 8,063 %, del 9,563 % y del 11,563 % respectivamente (incluyendo la aplicación progresiva de colchones de conservación y sistémico), que se elevarían al 8,75 %, 10,25 % y 12,25 % en visión *fully loaded*.




El ADN de
CaixaBank

Líneas
estratégicas

Lograr una
rentabilidad
atractiva,
manteniendo la
solidez financiera

Gestión del
capital

Estado de
Información
no financiera


Glosario

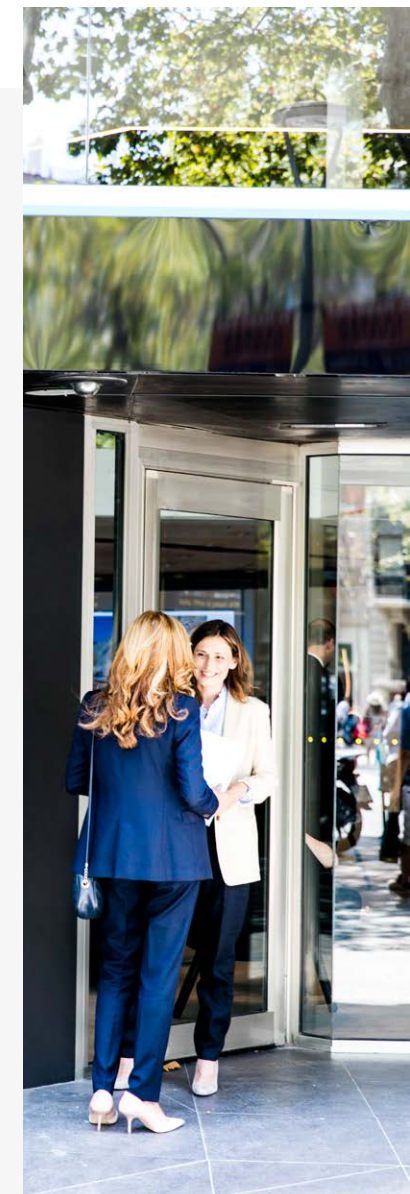

Informe de
Verificación
independiente

Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Datos más relevantes del Grupo CaixaBank

en millones de euros y en %	Enero - Diciembre			Variación	
	2019	2018	2017	2019-18	2018-17
Resultados					
Margen de intereses	4.951	4.907	4.746	0,9%	3,4%
Comisiones netas	2.598	2.583	2.499	0,6%	3,4%
Margen bruto	8.605	8.767	8.222	(1,8%)	6,6%
Gastos de administración y amortización recurrentes	(4.771)	(4.634)	(4.467)	2,9%	3,7%
Margen de explotación	2.855	4.109	3.645	(30,5%)	12,7%
Margen de explotación sin gastos extraordinarios	3.834	4.133	3.755	(7,2%)	10,1%
Resultado atribuido al Grupo	1.705	1.985	1.684	(14,1%)	17,8%
Indicadores de rentabilidad (últimos 12 meses)					
Ratio de eficiencia	66,8%	53,1%	55,7%	13,7	(2,6)
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios	55,4%	52,9%	54,3%	2,5	(1,4)
ROE ¹	6,4%	7,8%	6,8%	(1,4)	1,0
ROTE ¹	7,7%	9,5%	8,3%	(1,8)	1,2
ROA	0,4%	0,5%	0,5%	(0,1)	-
RORWA	1,1%	1,3%	1,1%	(0,2)	0,2

¹ En el cálculo del ROTE y ROE de 2019 se incluyen los ajustes de valoración en el denominador, reexpresándose la cifra publicada en 2018. Asimismo, en el cuarto trimestre se ha modificado la política contable asociada al registro de los compromisos de prestación definida con los empleados, reexpresándose el patrimonio y los ratios de periodos anteriores.





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Gestión del capital



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> OTROS INDICADORES

	Diciembre 2019	Diciembre 2018	Diciembre 2017	Variación 2019-2018	Variación 2018-2017
Balance y actividad					
Activo Total	391.414	386.546	383.136	1,3 %	(0,9 %)
Patrimonio neto ¹	25.151	24.364	24.866	3,2 %	(2,0 %)
Recursos de clientes ¹	384.286	359.549	350.706	6,9 %	2,9 %
Crédito a la clientela, bruto	227.406	224.693	223.951	1,2 %	0,3 %
Gestión del riesgo					
Dudosos	8.794	11.195	14.305	(2.401)	(3.110)
Ratio de morosidad	3,6 %	4,7 %	6,0 %	(1,1)	(1,3)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,15 %	0,04 %	0,34 %	0,11	(0,30)
Provisiones para insolvencias	4.863	6.014	7.135	(1.151)	(1.121)
Cobertura de la morosidad	55 %	54 %	50 %	1	4
Adjudicados netos disponibles para la venta ²	958	740	5.878	218	(5.138)
Cobertura de inmuebles adjudicados disponibles para la venta	39 %	39 %	58 %	-	(19)
Liquidez					
Activos líquidos totales	89.427	79.530	72.775	9.897	6.755
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (últimos 12 meses)	186 %	196 %	185 %	(10)	11
<i>Net Stable Funding Ratio</i> (NSFR)	129 %	117 %	-	12	-
<i>Loan to deposits</i>	100 %	105 %	108 %	(5)	(3)
Solvencia					
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	12,0 %	11,5 %	11,7 %	0,5	(0,2)
<i>Tier 1</i>	13,5 %	13,0 %	12,3 %	0,5	0,7
Capital total	15,7 %	15,3 %	15,7 %	0,4	(0,4)
MREL	21,8 %	18,9 %	-	2,9	-
Activos ponderados por riesgo (APR)	147.880	145.942	148.626	1.938	(2.684)
<i>Leverage Ratio</i>	5,9 %	5,5 %	5,3 %	0,4	0,2
Ratios bursátiles¹					
Valor teórico contable (€/acción)	4,20	4,07	4,10	0,13	(0,03)
Valor teórico contable tangible (€/acción)	3,49	3,36	3,39	0,13	(0,03)
Beneficio neto atribuido por acción (€/acción) (12 meses)	0,26	0,32	0,28	(0,06)	0,04
PER (Precio / Beneficios; veces)	10,64	9,94	14,02	0,69	(4,07)
P/ VC tangible (valor cotización s/ valor contable tangible)	0,80	0,94	1,16	(0,14)	(0,22)

¹ La información de balance de períodos anteriores ha sido reexpresado de acuerdo al cambio de criterio contable descrito anteriormente, así como los ratios de rentabilidad y bursátiles.

² Exposición en España.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera

Ratings

Política de dividendos



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ratings

>> RATINGS DE CRÉDITO

	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva
MOODY'S ¹	Baa1	P-2	estable
S&P Global Ratings ²	BBB+	A-2	estable
FitchRatings ³	BBB+	F2	estable
DBRS ⁴	A	R-1(low)	estable

Fecha última confirmación:

¹ A 17 de mayo de 2019² A 31 de mayo de 2019³ A 27 de septiembre de 2019⁴ A 29 de marzo de 2019

Política de dividendos

Conforme a la política de dividendos aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank celebrado el 31 de enero de 2019, la remuneración correspondiente al ejercicio 2019 se realizará mediante el pago de un único dividendo en efectivo, que se abonará en torno al mes de abril de 2020 tras el cierre del ejercicio.

Asimismo, en el Plan Estratégico 2019-2021, CaixaBank informó sobre la intención, conforme a la política de dividendos, de remunerar a los accionistas distribuyendo un importe en efectivo superior al 50% del resultado neto consolidado, fijando el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2019 en el 60% del beneficio neto consolidado.

El 31 de enero de 2020, el Consejo de Administración ha informado sobre la intención de proponer a la Junta General de Accionistas, el pago de un dividendo de 15 céntimos por acción en efectivo con cargo al resultado del ejercicio 2019. Este pago representaría un 53% del resultado del ejercicio 2019, en línea con el Plan Estratégico. Asimismo, ha acordado fijar el importe máximo a distribuir con cargo al ejercicio 2020 en el 60% del beneficio neto consolidado.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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 (con énfasis en la transparencia con los clientes) y asegurando las mejores prácticas en control interno y gobierno corporativo.

Principales métricas de seguimiento Plan Estratégico 2019-2021

2019

- >> Inclusión en DJSI por **8º año consecutivo**
- >> Emisión del **primer bono social** por **1.000 MM€** con el objetivo de reducir la pobreza y crear empleo
- >> **725 MM€ nueva concesión** MicroBank en 2019

Objetivo 2021

- >> Mantener la inclusión en el DJSI
- >> Emisión de **1.500 MM€** de bonos ODS
- >> **≈2.181 MM€ nueva concesión** MicroBank (2019-2021)

>> **EL COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA SE APOYA EN UN SÓLIDO MARCO DE GOBERNANZA**

MISIÓN Y VALORES >> PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aprueba la política y estrategia de RSC y supervisa su implantación





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

La **Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa** de CaixaBank, aprobada por el Consejo de Administración y cuyo seguimiento corresponde a comités de primer nivel de CaixaBank con la involucración directa de la Alta Dirección, 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.

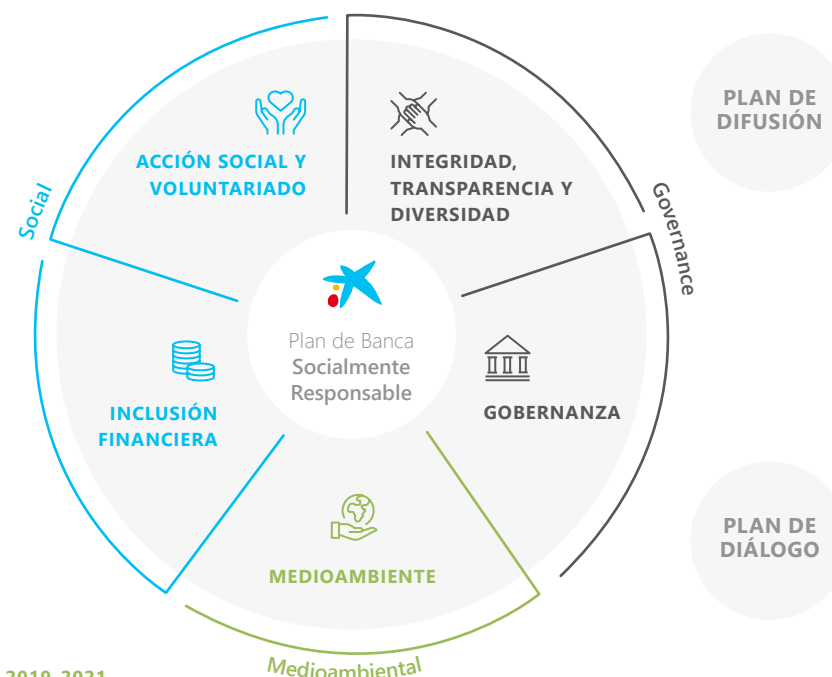
A través de la Política, CaixaBank asume como directrices para la gestión y el desarrollo de su actividad: la actuación íntegra, responsable y sostenible; la máxima calidad en el servicio, la eficiencia económica; la adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones; y la innovación 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 tiene vocación de Grupo constituyendo un documento referente para todas las sociedades del Grupo

En este marco, el **Plan de Banca Socialmente Responsable de CaixaBank** (aprobado por el Consejo de Administración en 2017), basado en los criterios ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) – ESG (por sus siglas en inglés), 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.



>> PRIORIDADES 2019-2021

INTELIGENCIA, 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 y renovar las certificaciones
INCLUSIÓN FINANCIERA	> Impulsar la inversión con impacto social	> Reforzar y desarrollar el plan de Cultura Financiera	> Mantener posicionamiento en proximidad y reforzar accesibilidad
ACCIÓN SOCIAL Y VOLUNTARIADO	> Mantener la promoción de la Obra Social Descentralizada, con foco en la capilaridad	> Consolidar el plan de Voluntariado Corporativo	> Estrechar la colaboración con programas de "la Caixa"



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Para CaixaBank es fundamental formar parte de la red de alianzas e iniciativas que se tejen a nivel global, nacional y local. CaixaBank aporta su visión, como banco comprometido con la sociedad desde su creación en 1904 y contribuye a la divulgación y concienciación sobre estos principios y valores, exigiéndose, en todo momento, incorporar en su actuación los más altos estándares de gestión que emanen 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.



PRINCIPALES ADHESIONES Y ALIANZAS



» Alianza con la Fundación Bancaria "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores del Mundo.



» Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas. CaixaBank ocupa la presidencia de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2012.



» 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 Asset Management (2016) y BPI Gestão de Activos (2019), son firmantes.



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



» MicroBank es miembro de EMN, asociación que promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas (2003).



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



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



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



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



» Compromiso de evaluación de riesgos ESG en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).



» Socio fundador, promueve el crecimiento económico ligado a una economía baja en carbono a través de la colaboración público-privada (2016).



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



» CaixaBank es el primer banco europeo en convertirse en miembro afiliado de este organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.



» Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas (2017).



» 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.



» 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).



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



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



» Adhesión al Plan Nacional de Educación Financiera del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (2010).



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



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Índices de sostenibilidad

CaixaBank forma parte de los principales índices de sostenibilidad


DJSI World
DJSI Europe

>> Fecha 1ª inclusión
2012

>> Rating
81 (0-100)

FTSE4Good
FTSE4 Good Global
FTSE4 Good Europe
FTSE4 Good IBEX

>> Fecha 1ª inclusión
2011

>> Rating
3,8 (1-5)


Empresa "Prime"

>> Fecha 1ª inclusión
2013

>> Rating
C (D- /A+)

Eurozone 120 Index
Europe 120 Index

>> Fecha 1ª inclusión
2013

>> Rating
Robust


STOXX Global ESG Leaders

>> Fecha 1ª inclusión
2013

>> Rating Sustainabilitycs
74 (0-100)

MSCI Global Sustainability
Indexes

>> Fecha 1ª inclusión
2015

>> Rating
A (CCC-AAA)

Ethibel Excellence Investment
Ethibel Sustainability Index
Excellence Europe

>> Fecha 1ª inclusión
2013


Carbon Disclosure Project

>> Fecha 1ª inclusión
2012

>> Rating
A- (D-/A)

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 de 2019 destaca la mejora de los resultados de CaixaBank respecto el año anterior, con mejoras en las tres dimensiones (económica, medioambiental y social). En los siguientes ámbitos CaixaBank obtiene puntuaciones muy por encima de la media: políticas anticorrupción y normas de conducta (compliance), protección de la privacidad, desarrollo del capital humano, acción social e inclusión financiera.

>> CAIXABANK INCLUIDO EN DJSI 2019, 14º DE 25 BANCOS SELECCIONADOS

	CaixaBank en 2019		Media Bancos DJSI World	Mejor en bancos DJSI World
	Puntuación	Mejora vs 2018		
Puntuación global	81	+3p	81	86
Dimensión económica	76	+3p	76	82
Dimensión medioambiental	86	+5p	90	98
Dimensión social	90	+5p	88	97





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente

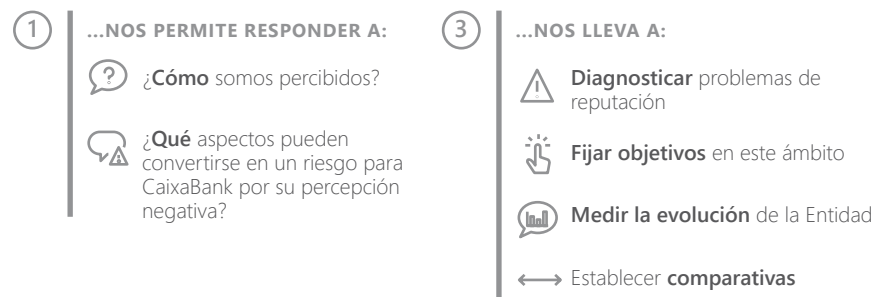


Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Índice Global de Reputación (IGR)

CaixaBank ha desarrollado un sistema continuado de medición y análisis de la reputación de la Entidad, a través de aspectos cualitativos y cuantitativos, que permiten hacer un seguimiento y gestión de la reputación corporativa, reportando su estado y evolución a los órganos de gobierno de forma periódica.

>> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN...



En 2019 se han validado los indicadores y pesos en el IGR, para asegurar que responden a las expectativas que tienen los stakeholders sobre las entidades financieras.

El IGR es una métrica del Plan Estratégico, que integra las percepciones de los diferentes stakeholders sobre la Entidad en una escala 0-1000 y es considerada como una *best practice* 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.

$$\begin{array}{c}
 \text{IGR CaixaBank - ESP} \\
 \text{90 \% Peso}
 \end{array}
 +
 \begin{array}{c}
 \text{IGR BPI - PT} \\
 \text{10 \% Peso}
 \end{array}
 =
 \begin{array}{c}
 \text{Métrica IGR Grupo}
 \end{array}$$



Prácticas responsables

El Código Ético y Principios de Actuación y la Política Corporativa de Derechos Humanos, junto con la Política Anticorrupción (descritas en el apartado *Comportamiento responsable y ético*

de este documento) como normas de máximo nivel en la escala jerárquica, establecen el mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad empresarial de forma legítima.

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.	Enero 2019	
Política Corporativa de Derechos Humanos	Mínimo estándar de actuación para desarrollar la actividad de forma legítima.	Octubre 2019	
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.	Enero 2019	
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización.	Octubre 2018	
Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo 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.	Julio 2019	
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.	Julio 2019	
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.	Octubre 2018	
Política Corporativa de Privacidad	Recoge el derecho fundamental a la protección de datos y privacidad.	Mayo 2018	 ¹
Código de Conducta Telemático	Garantizar el buen uso de los medios técnicos e informáticos propiedad de CaixaBank y concienciación a los empleados de las ventajas de la buena utilización de la red de comunicaciones y de la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación.	Mayo 2014	

¹ Son públicos unos Principios, extracto de la Política.

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 2020 se realizará una nueva *due diligence*.

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 2019 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 una **Política Corporativa de Privacidad**, así como de las normativas internas que desarrollan la confidencialidad y el tratamiento de datos de carácter personal.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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.

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 2019 todos los empleados de CaixaBank, S.A. tienen vinculada la percepción de la retribución variable a la realización y superación de determinados cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta, este criterio se ha extendido al resto de Grupo alcanzando una cifra total de 29.707 de empleados con bonus vinculado a la formación.
- **la comunicación,**
 - Durante 2019 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, destacados y circulares en la intranet: 313 acciones de sensibilización.
- **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 correcta formalización de 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 2019		
	Vinculada a remuneración	Total empleados que han superado la formación
Productos de Seguros y Planes de pensiones	✓	28.398 empleados
Protección al cliente y Servicio de Atención al Cliente	✓	28.968 empleados
Código ético y principios de actuación y Política Anticorrupción	✓	33.858 empleados
Conflictos de Interés	✓	28.063 empleados
Actuación en materia de Derecho de la Competencia	✓	29.757 empleados
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo	✓	33.174 empleados



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Los **canales confidenciales de denuncias y consultas** a través de los cuales se pueden presentar dudas sobre la interpretación o aplicación práctica de los códigos de conducta y políticas, y denunciar posibles vulneraciones, son una herramienta clave y accesible por parte de todos los empleados de CaixaBank y las filiales del Grupo. 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 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 este sentido, CaixaBank trabaja de manera continua para la alineación de los canales de comunicación con las mejores prácticas.

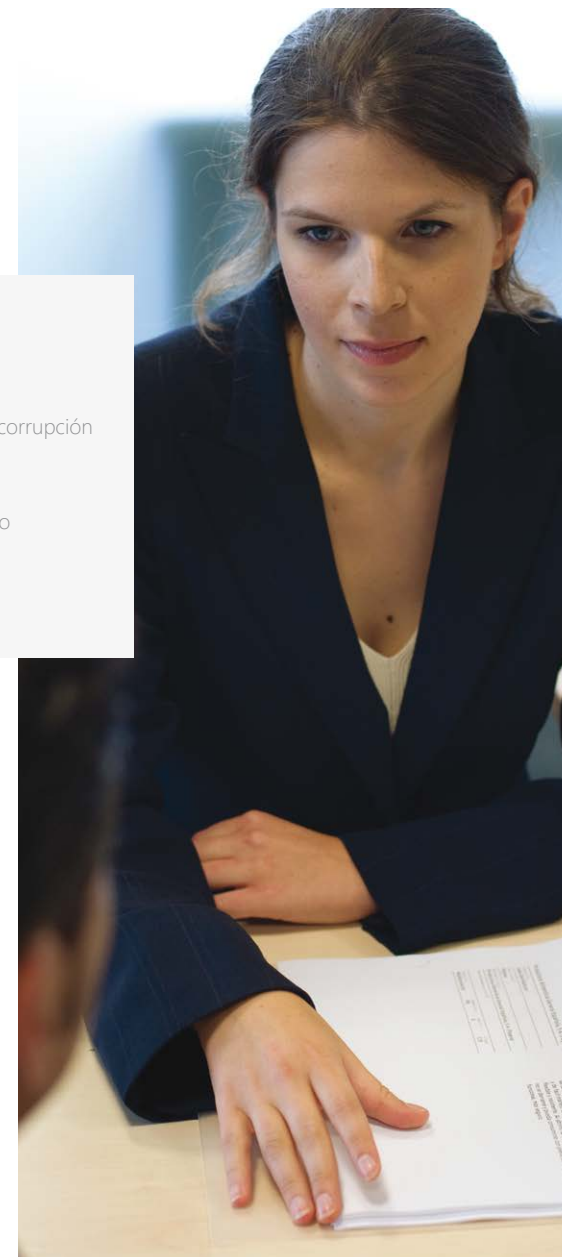
>> DETALLES CANALES DE CONSULTAS O DENUNCIAS

21
Denuncias285
Consultas112
Conflicto de intereses29
Política anticorrupción94
Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores13
Código ético37
Otros

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.

En CaixaBank, el **Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)** presta apoyo a la red comercial para canalizar consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta. Periódicamente se reporta la actividad del SARR al Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación.

>> CONSULTAS RESUELTAS EN 2019

310
consultas
tratadas13%
Principios de Ecuador39%
Defensa48%
Otros



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Inversión Socialmente Responsable (ISR)

La iniciativa **Principios de Inversión Responsable (PRI)** es una red internacional de inversores que trabajan juntos para llevar a la práctica seis Principios para la Inversión Responsable. Su objetivo es difundir las implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG) para los inversores y prestar apoyo a los firmantes para que incorporen estas consideraciones a sus procesos de inversión y decisión. Aplicando estos principios, los firmantes contribuyen al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible. PRI cuenta con el apoyo de Naciones Unidas.

Los 6 principios de ISR

Principio 1:	Las entidades adheridas a los principios aceptan incorporar las cuestiones ASG en los procesos de análisis y de adopción de decisiones en materia de inversiones.
Principio 2:	Las entidades se comprometen a actuar como propietarios activos incorporando las cuestiones ASG en sus políticas de inversión (por ejemplo, siendo activos en las juntas de las empresas en las que inviertan).
Principio 3:	Los inversores exigirán a las entidades en las que inviertan que publiquen la información apropiada sobre las cuestiones ASG.
Principio 4:	Los inversores se comprometen a promover la aceptación y aplicación de los Principios de ISR entre la comunidad inversora.
Principio 5:	Las entidades se comprometen a colaborar entre sí para mejorar la eficacia de la aplicación de los Principios.
Principio 6:	Las entidades se obligan a informar sobre los progresos que obtengan en la aplicación de los Principios.

VidaCaixa, filial aseguradora del Grupo y CaixaBank Asset Management, la gestora de instituciones de inversión colectiva están adheridas a PRI, desde 2009 y 2016, respectivamente. Ambas compañías disponen de sendas Políticas de Inversión Socialmente Responsable y cuentan con un Comité de ISR. En 2019, BPI Gestão de Activos se ha adherido a PRI.

¿Cómo nos aproximamos a la ISR?

1) Integrando criterios ASG an la construcción en la cartera de inversiones			2) Mejorar el posicionamiento ASG de las empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros	
Integración	Seguimiento	Impacto	Compromiso - Engagement	Proxy voting
Incluir criterios ASG en el análisis y la toma de decisiones encaminadas a mejorar la gestión de los riesgos y la rentabilidad.	Disponer de información completa en las materias ASG de las compañías, en colaboración con partners, para asegurar la transparencia en la gestión y la posibilidad de establecer criterios y filtros de inversión.	Líneas concretas de actuación buscando maximizar la rentabilidad con específicos de impacto social o medioambiental.	Diálogos y acciones con empresas en cartera y gestoras de fondos de terceros para impulsar mejoras ASG en su gestión o en la divulgación en estas materias.	Posicionamiento en temas concretos relativos a ASG a través del voto en Juntas de Accionistas.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



Entidad líder en el sector asegurador en España

**12.060 MM€**

primas y aportaciones comercializadas en 2019

**93.011 MM€**

recursos gestionados de clientes

Indicadores ISR**312**

número de contactos con gestoras externas acerca de temas ASG

4

exclusiones

320,7 MM€

Exposición a bonos verdes

151,5 MM€

Exposición a bonos sociales o sostenibles

Engagement**10**

Compañías sujetas a procesos de engagement (de forma directa)

6

Engagements colectivos (a través de grupos de inversores, ej. PRI)

Proxy voting**325**

Juntas Generales de Accionistas votadas durante el ejercicio

67

Votaciones para respaldar propuestas en favor de una mayor transparencia o una mejora general en el desempeño de aspectos ASG

13

Votaciones en contra de propuestas de accionistas por detectar controversias o insuficiencias con aspectos ASG

**100% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG¹****En 2019 y 2018 VidaCaixa ha recibido la calificación A+ en la categoría Estrategia y Gobernanza, máxima posible por parte de PRI****4,2 MM**

Clientes individuales

1,1 MM

Grandes empresas y colectivos

0,3 MM

Pymes y autónomos

**28,1 %**

cuota de mercado seguros de vida

**25,5 %**

cuota de mercado en planes de pensiones

Con carácter general, VidaCaixa manifiesta su oposición a la inversión en empresas o Estados que incurran en prácticas reprobables que vulneran los tratados internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Del mismo modo, VidaCaixa no realiza inversiones en el sector armamentístico inspirándose en la Política en materia de defensa del Grupo.

¹ No incluye información de BPI Vida e Pensões. A 31/12/19 la cartera propia y activos bajo gestión de BPI Vida e Pensões ascienden a 7.648 MM€. VidaCaixa está trabajando para trasladar los mismos criterios de gestión e ISR a su filial en Portugal.



Líderes en gestión de activos durante 5 años consecutivos



17,1%
Cuota de mercado de
fondos de inversión en
España



68.584 MM€
de activos bajo gestión



26.931 MM€
gestión discrecional de
carteras

Indicadores ISR

80

terceras gestoras analizadas
con exigencias ASG en nuestro
proceso de selección

3

exclusiones

Lanzamiento en 2019 del Plan de formación en ASG (2019-2020) con el objetivo de alcanzar un tercio de la compañía formada con el programa *EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA*.

Engagement

4

Compañías sujetas a procesos de
engagement (de forma directa)

2

Engagements colectivos (a través
de grupos de inversores, ej. PRI)

Proxy voting

276

Juntas Generales de Accionistas
votadas durante el ejercicio

9

Votaciones en contra de miembros
del Consejo (motivo ASG)

37

Votaciones a favor de propuestas
de accionistas (motivo ASG)



En 2019 CABK AM recibió la máxima valoración A+ en Estrategia y Gobernanza, por parte de PRI

85,3% de las inversiones tienen en consideración criterios ASG ¹

>> PRODUCTOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

- **CaixaBank Selección Futuro Sostenible**, invertirá un mínimo del 75% en instituciones de inversión colectiva que siguen criterios de inversión sostenible gestionadas por sociedades de reconocido prestigio internacional en el ámbito de la inversión con criterios ASG: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.



136,1 MM€
de volumen CaixaBank
Selección Futuro Sostenible

>> **Nuevo fondo ISR**
en 2019

- **MicroBank Fondo Ético FI**, se trata de un fondo mixto, ético y solidario que integra la búsqueda de rentabilidad con criterios vinculados a la responsabilidad social. Tiene además un componente solidario, ya que MicroBank Fondo Ético FI cede el 25% de la comisión de gestión a organizaciones no lucrativas, mientras que la Fundación "la Caixa" aporta un importe equivalente para un proyecto de cooperación internacional.



91,2 MM€
de volumen MicroBank
Fondo Ético

>> **Premio Mejor Fondo Solidario**
otorgado en 2019 por Expansión
-Allfunds

- **MicroBank Fondo Ecológico**, se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.



32,8 MM€
de volumen MicroBank Fondo Ecológico

¹ Efectivo activos bajo gestión en fondos españoles.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Compras Corporativas

CaixaBank cuenta con una función de compras corporativas organizada y especializada por categorías (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing) con visión transversal de todas las compras del Grupo¹. 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.

Durante 2019 se han hecho públicos los **Principios de Compras de CaixaBank** y el **Código de Conducta de Proveedores** aplicable a los proveedores de CaixaBank, S.A. y de las empresas de su Grupo con las que comparte modelo de gestión de compras.²



>> PRINCIPIOS DE COMPRAS

Establecen un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con nuestros valores.

①

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.

②

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.

③

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.

④

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.

⑤

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 de gestión de compras.

² Los documentos están disponibles en la web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/gobernanza/politicas-responsables_es.html

Código de Conducta de Proveedores

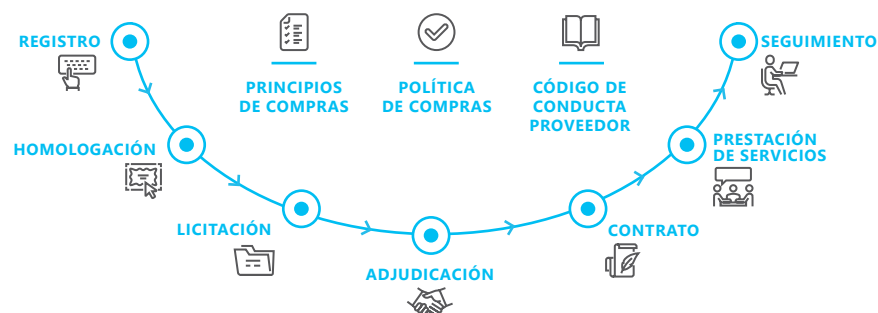
El **Código de Conducta de Proveedores**, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.

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.

Política de compras

La **política de compras** establece los criterios a seguir en la realización de los procesos de selección y negociación con proveedores.

>> NUESTRO PROCESO DE COMPRAS



Nuestro proceso de compras consta de las siguientes fases:

1. Registro y nuevo procedimiento de homologación (inicio en 2018)
2. Licitación, adjudicación y formalización del contrato
3. Prestación del servicio y seguimiento

Durante todo el proceso aplican los principios de compras, el código de conducta y la política de compras que definen la normativa interna a aplicar.

>> INDICADORES DE COMPRAS CORPORATIVAS¹

	2019
Número de proveedores de gestión	3.006
Volumen facturado (MM€)	2.183
Proveedores homologados nuevo procedimiento	584
Plazo medio de pago a proveedores (días)	22,5
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)	574
% volumen de gestión correspondiente a proveedores locales - España	>95

>> % DE VOLUMEN NEGOCIADO POR CATEGORÍA DE COMPRAS



¹ Todos los indicadores hacen referencia a la gestión de Compras Corporativas. Se excluye BPI, BuildingCenter y Grupo VidaCaixa que disponen de sus propios modelos y procedimientos de compras. Se incluyen proveedores cuya facturación en 2019 sea superior a 30.000€. Se han excluido los organismos oficiales y las comunidades de propietarios.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Prácticas Responsables



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

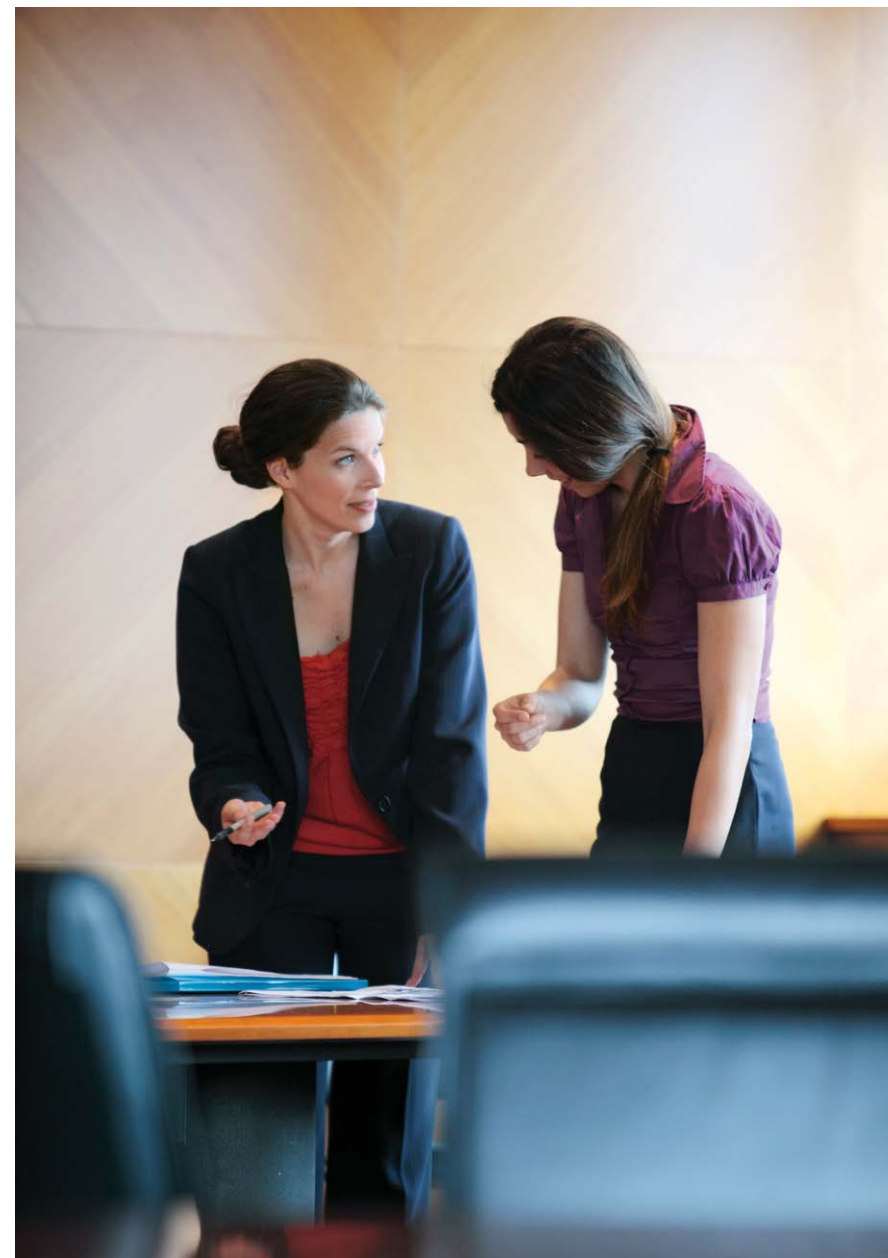
**4,6 MM€**de volumen adjudicado a CEE
(Centros Especiales de Empleo)

En este año 2019 se ha puesto en marcha 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 al colaborar en su desarrollo.

Adicionalmente, la gestión de procesos de compras a través de negociación electrónica (574 millones de euros) muestra el esfuerzo de CaixaBank por garantizar 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 transparente y la elección se basará en criterios objetivos.

En 2019 se han realizado 12 auditorías incluyendo todas las categorías de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing). Se han definido medidas correctoras.

Asimismo en la selección de proveedores de determinadas categorías de compras se tienen en cuenta criterios medioambientales. El total de proveedores de CaixaBank con certificación ISO 14001 es de 858.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Transparencia

CaixaBank asume el compromiso de transparencia para facilitar a sus clientes información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, comisiones y procedimientos para canalizar reclamaciones y resolver incidencias. Asimismo, CaixaBank pone a disposición de sus accionistas toda la información financiera y corporativa relevante.

Reforzar la cultura de transparencia con clientes _____

Comercialización y diseño de productos y servicios

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, para poder ofrecerles productos y servicios acordes con sus necesidades financieras 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 2019, 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 relevan-

tes 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.

CORRESPONDE A:

DISEÑO PRODUCTO	CaixaBank S.A.	Otras sociedades del grupo	Otras sociedades del grupo
COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO	CaixaBank S.A.	CaixaBank S.A.	Otras sociedades del grupo
Consejo de Administración de CaixaBank S.A. Responsable de la política			
Comité de transparencia de CaixaBank S.A. Responsable de los procedimientos Asignación de responsables		Órgano o departamento equivalente al Comité de Producto de CaixaBank S.A.	
Comité de producto de CaixaBank S.A. Aprobación del producto / servicio			
Responsable de Producto		Coordinación responsable de producto de CaixaBank y de la sociedad	

El **Comité de Producto** 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 2019 se han analizado 218 productos/servicios, de los cuales 12 han sido denegados en primera instancia, al no cumplir los principios acordados.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



16

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. Para garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por los empleados, CaixaBank apuesta por la formación continua de sus empleados. CaixaBank, S.A. cuenta con 18.074 certificados en asesoramiento financiero.



Empleados formados en 2019

Asesoramiento financiero (MIFID)	2.030
Ley de crédito inmobiliario	9.863

La **Política de Comunicación Comercial de CaixaBank** recoge una descripción detallada de los mecanismos y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria. La Política desarrolla toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad de la Entidad y las empresas adheridas del Grupo.

Asimismo, la entidad se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

Proyecto de contratos transparentes

OBJETIVOS



Transparencia

Mejorar la transparencia en la firma de los documentos contractuales por clientes



Claridad

A través de un lenguaje claro y comprensible



Confianza

Que mejore la experiencia del cliente y su confianza en el momento de la firma



Seguridad

Y la seguridad jurídica del cliente y de la Entidad

5 DOCUMENTOS REVISADOS EN 1ª FASE



Cuenta corriente CaixaBank



Cuenta corriente Imagin



CaixaBank Now



Tarjeta revolving



Préstamo consumo

METODOLOGÍA

Simplificación del lenguaje

Nuevo formato de los documentos

INICIO DE LA 2ª FASE

Actualmente 5 contratos en revisión

En 2020 se iniciará la revisión de 10 nuevos contratos



CONTRATO PRÉSTAMO PERSONAL

ACTUAL



Características generales

1. Objeto

La parte declarante es de carácter, residente en el extranjero, la cantidad que se indica en los rendimientos periódicos, integrados a el/los su/s el/los y/o los rendimientos que se asigne en el presente contrato.

A los efectos de lo dispuesto en el presente contrato, no se entenderá que la parte declarante declara la cantidad de sus rendimientos¹ sino los rendimientos de sus integrantes como una persona jurídica o, en su caso, una persona física, cuando actúe en el ejercicio de su actividad económica, comercial o profesional.

El capital prestado otorgado a favor de Schulich y otros se cancela cuando se cumplen las condiciones siguientes:

```

    E = new ArrayList<T>()

```

En el 2001, el crecimiento porcentual de la inversión directa en el sector de servicios financieros se aplicó a un promedio de países latinoamericanos en ese año.

Los miembros del grupo de referencia están la fecha de hoy y se dividen en el ciclo del primer periodo censado de la década de los noventa, un año base, durante el cual los países de la zona de integración se comparan a un país de referencia, por lo tanto el crecimiento porcentual de la inversión en servicios de los países de la zona de integración, en la década de los noventa, se calcula en relación a la inversión en el sector de servicios de los países de la zona de referencia.

3. **Guatemala**
El presente informe, elaborado a favor de Guatemala y a cargo de la parte demandada, fue elaborado según lo:
a) Por la apertura y custodia de los expedientes en el expediente en el que se realizaron las actuaciones procesales. Se alegaron los antecedentes y los antecedentes en los antecedentes procesales.
b) Por la apertura y custodia de los expedientes en el expediente en el que se realizaron las actuaciones procesales. Se alegaron los antecedentes y los antecedentes en los antecedentes procesales.

Por cuestiones de redacción de la pregunta, se le certifica que se indica en las certificaciones únicamente por cada corte impositivo, la obligación por la gestoría de reclamación de cada periodo de corte que, siendo impositivo por una sola vez, y deberá hacerse efectivo en el momento en que se produzca el hecho que la genera.

4. **Tasa Anual Equivalente**
La Tasa Anual Equivalente (TAE) es el resultado de la operación aritmética en forma de porcentaje anual que indica el coste real efectivo de todos los componentes (impuestos, comisiones, intereses y gastos) asociados a la operación por los clientes.

La TAE de la operación depende de las condiciones pactadas. Su cálculo está regulado por el sistema de cotización de productos de intermediación financiera y de seguros, aprobado por el Banco de España, y de las condiciones de contratación de los productos de intermediación financiera y de seguros. Para obtener la TAE se ha aplicado la fórmula recogida en la Ley 18/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo (BOE 25-06-2011).

5. Plazo y forma de pago

El plazo de entrega será fijado en la fecha de aceptación de esta oferta en la modalidad particular.

La parte deudora se obliga a satisfacer durante el plazo del préstamo las cuotas de intereses (corrientes y la compensación de amortización de capital e intereses, más costas, moratoria, penalidad, devengo y todo lo pago en virtud de las resoluciones judiciales, cuando los intereses correspondientes a la financiación, se liquidaran.

En el momento de amortización mediante cuota constante (cuota fijas), el importe de las cuotas, comprenden de amortización de capital e intereses, resulta de la siguiente fórmula aritmética de desarrollo:

$$u_0 = \frac{1}{2} \left(\frac{1}{2} + \frac{1}{2} \right) = \frac{1}{2}$$

quien "a" la misma vez se arroja hacia el infante "t" al pasar por encima de un muro al pasar el puente; "t", al que se intenta acercar a su vez, se arroja por sus "a", al mismo de pedirla de la posición del puente correspondiente en un año y "t", al mismo de pedirla de la posición de la mejor de arrojarse de

En el siguiente *tax shelter* con *loss* (del capital), la parte del mismo atribuida en cada cuota será imputable para los intereses, cuya imputación se realizará en función del capital pendiente de devolución, pasando a considerarse el *tax shelter* como el *tax credit*.

En los sistemas de juego particularizados, los jugadores se enfrentan a una única situación de juego, la cual se repite una y otra vez. En los sistemas de juego generalizados, los jugadores se enfrentan a una única situación de juego, la cual se repite una y otra vez, pero con la posibilidad de que los jugadores cambien de estrategia en cada una de las repeticiones.

8. Intereses de terceros
Los contratos celebrados con la parte deudora que no sean satisfechos a los vencimientos que reporten intereses de deudas a favor de Calasfide, al tipo de interés nominal que se valore en las condiciones particulares, y no

Conforme a la Ley de Procedimiento Administrativo, el interesado debe presentar una solicitud de acceso a la información pública, en la que se indique el tipo de información que desea obtener y el motivo de su solicitud. La solicitud debe ser presentada en el formato establecido por la Ley y en el idioma español. La solicitud debe ser presentada en el idioma español y en el formato establecido por la Ley.

7. **Quantità da pagare**
Le pagine a colori che le sono state inviate dovranno essere pagate a fronte del capitolo da inviare a la casa di

Caualhah, que la parda blanca e colada del uall son fader e fillahes, en hals ecorrents, la persona e persona e que continen la parda-dor.

0.3 Cuando se parte de un *anillo* integrable por m\u00e9todos de potencias, todos los *subespacios* de los *integrandos* *derivados* de este *contexto* *coherente* de forma que cualquier *pol\u00edgono* *origen* *coherente* *en* *esta* *serie* *de* *anillos* *se* *deriva* *de* *la* *totalidad* *de* *los* *integrandos* *integrables*.

FAC 30

WAC 308-0100

NUEVA PROPUESTA



CONDICIONES DEL PRÉSTAMO

Qué regulan estas Condiciones

Estas condiciones regulan los siguientes aspectos:

- las condiciones económicas del préstamo (tipo de interés nominal y TAE)
- la forma de pago del préstamo
- el impago (retraso en el pago) y el interés de demora
- la compensación o pago de deudas
- el pago anticipado del préstamo
- la duración y desistimiento (renuncia) del contrato
- la resolución (cancelación) del contrato por incumplimiento
- quejas y reclamaciones.

1. OBJETO

En qué consiste este contrato

- 1.1. Este contrato regula las **condiciones** en que usted recibe de CaixaBank el **importe total** que le hemos prestado y abonado en la cuenta que se indica en las Condiciones Particulares.

- 1.2. Usted, en calidad de «**deudor**», se compromete a **devolver el importe total prestado** más los **intereses** que pactamos aquí, tal y como se indica en este contrato.

2. INTERÉS NOMINAL

Qué es el Tipo de Interés Nominal (TIN)

- 2.1. El interés nominal es el precio que CaixaBank le cobra por prestarle dinero. Por ello, usted tiene que devolver la cantidad prestada más el interés nominal que se cobra anualmente mientras dura el préstamo, según se indica en las Condiciones Particulares (interés nominal anual). Este interés nominal recibe la denominación TIN, se expresa en porcentaje (%) y se mantiene fijo e invariable anualmente mientras dura el préstamo.
- 2.2. La cantidad total que tiene que pagar en concepto de intereses por la cantidad prestada se indica en las Condiciones Particulares como «Importe Total de Intereses».

- ### 3. CÁLCULO DE INTERESES DE CADA CUOTA

Cómo se calculan los intereses de cada cuota

- 3.1. El importe de los intereses que usted pagará en cada cuota se obtiene aplicando la siguiente fórmula:





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Contact Centers Clientes

En noviembre de 2018 se inicia la implantación del nuevo modelo de **Contact Centers Clientes** (CCC) con el objetivo de concentrar bajo una misma coordinación gran parte de los servicios de contacto no presenciales que el Grupo¹ pone a disposición de los clientes para dar una atención más ágil, eficiente, efectiva y con visión 360º, que mejore la experiencia del cliente.

El servicio CCC gestiona consultas, peticiones, sugerencias e insatisfacciones de clientes y no clientes que llegan por canal telefónico, por canales escritos (chat, whatsapp, email y carta) y también las interacciones a través de redes sociales (Twitter)². La unificación de

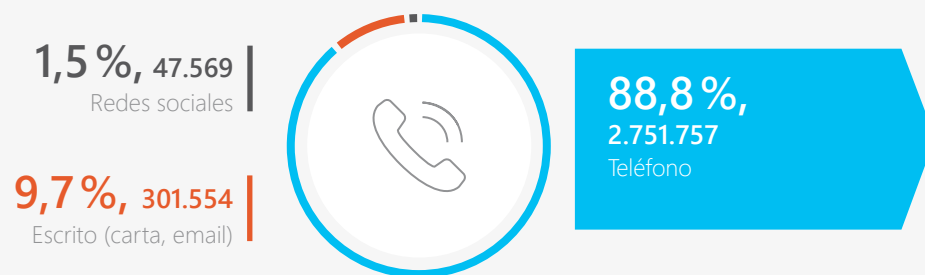
la mayoría de los teléfonos de asistencia en un teléfono único (**900 40 40 90**), tiene el objetivo de facilitar a los clientes y no clientes su comunicación con el Grupo.

Un 92% de las llamadas que se reciben a través del teléfono único se derivan correctamente al servicio correspondiente, utilizando la tecnología *Cognitive*.

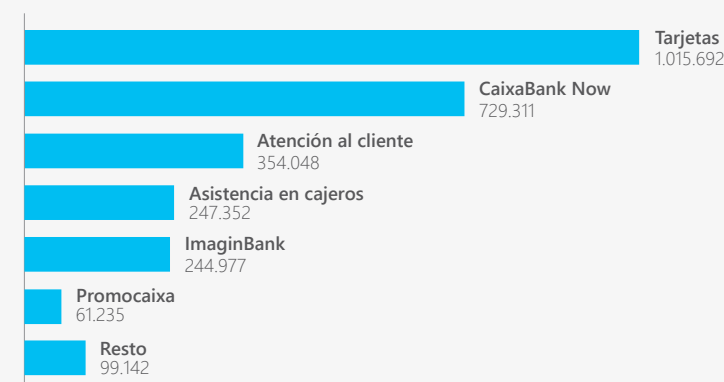
+ de 3 MM

de interacciones en Contact Centers Clientes (CCC) durante el 2019

>> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2019



>> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELÉFONICO



Adicionalmente, los clientes usuarios de banca digital CaixaBank Now tienen a su disposición un asistente virtual (Neo) a través del cual se han realizado, en 2019, 2.989.594 interacciones que se resuelven en un 94,8% sin derivación a agente gracias a la estructura *Cognitive*.

La calidad del servicio de CCC se evalúa de forma continuada a través de auditorías para garantizar la correcta atención y resolución con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad y excelencia que marca CaixaBank.

En los servicios de *Contact Center* específicos de Banco BPI y de Consumer Finance se han gestionado en 2019 909.653 y 1.462.014 interacciones, respectivamente.

¹ Se encuentran bajo la misma coordinación todas las sociedades del Grupo, a excepción de Banco BPI y el negocio de Consumer Finance.

² No incluye las reclamaciones que se tramitan a través del Servicio de Atención al Cliente o el Servicio de Reclamaciones del Supervisor.

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.

El detalle de las reclamaciones recibidas, las resoluciones emitidas por el SAC y AC y los informes emitidos por el Servicio de Reclamación de Supervisores, en relación con las actividades en España, se detallan en la Nota 42.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas.

Reclamaciones recibidas

	2019	2018
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank	75.766	83.124
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	1.322	2.151
Banco de España	1.116	1.900
Comisión Nacional del Mercado de Valores	85	81
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	121	170

Por su parte, los servicios de atención al cliente de BPI han recibido 11.490 reclamaciones en 2019. En el ejercicio las resoluciones concluidas han ascendido a 10.645, de las que 446 correspondían a 2018 (17.527 concluidas en 2018). Se concluyeron a favor del cliente un 16% de éstas (13% en 2018).

>> DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC

2019



Tipología de reclamación

32 %	Operaciones de activo
21 %	Tarjetas y TPV
15 %	Operaciones de pasivo
12 %	Otros servicios
9 %	Seguros y fondos de pensiones
7 %	Servicios de cobro y pago
3 %	Canal
1 %	Servicios de inversión



Tiempo medio de resolución

32 %	Menos de 10 días
57 %	10-30 días
11 %	Más de 30 días



Resolución

48 %	Favorables al reclamante
36 %	Favorables a la entidad
16 %	Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

2018



Tipología de reclamación

56 %	Operaciones de activo
15 %	Operaciones de pasivo
8 %	Seguros y fondos de pensiones
7 %	Tarjetas y TPV
6 %	Servicios de cobro y pago
4 %	Otros servicios
2 %	Canal
1 %	Servicios de inversión



Tiempo medio de resolución

29 %	Menos de 10 días
54 %	10-30 días
17 %	Más de 30 días



Resolución

30 %	Favorables al reclamante
58 %	Favorables a la entidad
12 %	Otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

Los desgloses de 2018 no incluían las reclamaciones correspondientes a Consumer Finance, si incluidas en los datos totales de reclamaciones.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Compromiso de transparencia con **accionistas e inversores**

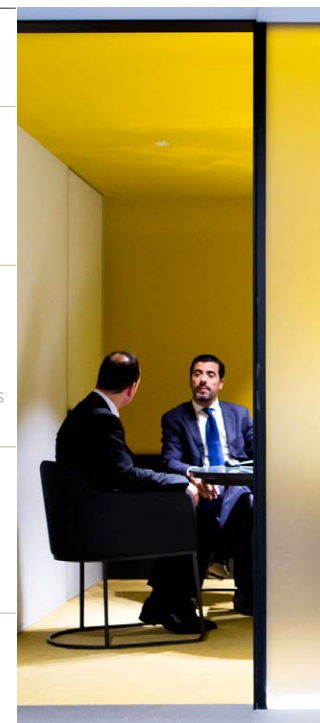
ACCIONISTAS

Junta General de Accionistas	Celebrada el 5 de abril en Valencia , se aprueba la gestión y resultados de 2018 , y las propuestas formuladas por el Consejo de Administración
Servicio de atención al accionista (teléfono, correo electrónico y videollamada)	1.600 contactos con accionistas
Encuestas anuales de opinión	A través del Índice Global de Reputación y el Estudio de Materialidad, entre otros, se recoge la voz del accionista
Comité Consultivo de Accionistas	Órgano consultivo no vinculante, iniciativa pionera en el IBEX 35 3 reuniones y 1 acción de voluntariado en 2019
Informe semanal, mensual, newsletter corporativa mensual, emails y SMS/push con alertas a accionistas	
Encuentros corporativos	45 encuentros con 1.834 participantes Incremento de accionistas impactados en un 68% gracias a la presencia en oficinas Store Nuevo encuentro corporativo virtual
Programa Aula de formación	14 cursos presenciales y 16 webinars con un total de 2.588 participantes



INVERSORES Y ANALISTAS

Departamento Relación con Inversores	
Roadshows y conferencias con inversores institucionales	541 reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras
Encuestas anuales de opinión	A través del Índice Global de Reputación y el Estudio de Materialidad, entre otros, se recoge la voz de inversores y analistas
Encuentros con analistas (financieros y de sostenibilidad)	+ 300 informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales con análisis sobre CaixaBank
Contactos con agencias de rating	

>> Programa **Aula**

Aula es el programa de formación sobre economía y finanzas dirigido a la base accionarial de CaixaBank. Apostamos por la formación financiera a través de cursos presenciales, seminarios online (webinars) y conferencias en formato vídeo.

Con su lanzamiento en el 2010 y con la nueva oferta de seminarios online, Webinars Aula, CaixaBank se posiciona como un referente en formación financiera para accionistas dentro del IBEX 35. Hasta la fecha **más de 12.000** accionistas han participado ya en las sesiones presenciales y online del programa.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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.

CaixaBank identifica el riesgo fiscal como el riesgo de ocurrencia de efectos negativos para los estados financieros y/o la reputación del Grupo derivados de decisiones de índole tributaria adoptadas bien por la propia entidad o bien por las autoridades tributarias y judiciales. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

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 la gestión:

- i. del pago de sus tributos propios,
- ii. del ingreso de los tributos retenidos y pagados por cuenta de terceros, y
- iii. de los requerimientos de información y colaboración tributaria de la Administración.



Estrategia Fiscal de CaixaBank

Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal de CaixaBank¹

Documentos disponibles en la web corporativa de CaixaBank

www.caixabank.com

¹ Revisada periódicamente. Última actualización enero de 2020.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Códigos voluntarios de buenas prácticas tributarias

Código de Buenas Prácticas Tributarias en España

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.

- 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

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 en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- El perfil de riesgo fiscal bajo que caracteriza la toma de decisiones fiscales del Grupo CaixaBank se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.

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.

Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank

>> TRIBUTOS PROPIOS

Pago de los tributos de CaixaBank

Impuestos directos

- Impuestos sobre sociedades
- Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad

Impuestos indirectos

- Cuotas de IVA no deducibles
- Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD)
- Contribuciones a la Seguridad Social (cuota empresa)

>> TRIBUTOS DE TERCEROS

Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank

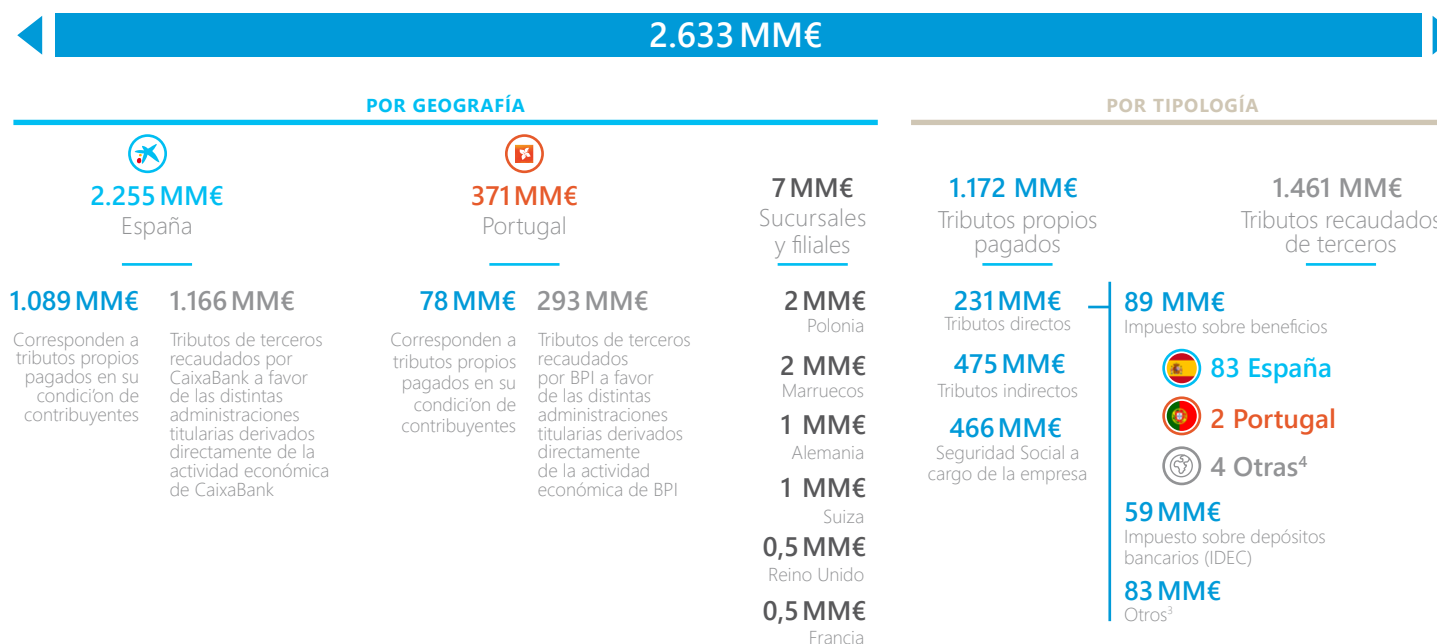
- Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos
- Contribuciones de la Seguridad Social (cuota empleado)
- IVA ingresado en la Agencia Tributaria

>> RECAUDACIÓN

Contribución a la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales

- A través de la red de oficinas y de cajeros y medios on-line

>> TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2019¹



2.077 MM€

de resultado consolidado antes de impuestos

36%

Tipo impositivo total (total tax rate)²

¹ Se fundamenta en el enfoque de flujos de caja de todos los tributos que inciden en la actividad bancaria, que son pagados y recaudados, frente al enfoque de resultados devengados en el ejercicio de las cuentas anuales.

² El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados sobre el beneficio antes de todos estos impuestos $(1.170 / (1.170 + 2.077)) = 36\%$.

³ Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica (25MM€) y el Impuesto sobre la propiedad (22MM€).

⁴ 3,3 MM€: 1,2 Polonia, 1,1 Suiza, 0,8 Marruecos y 0,2 Alemania.

>> CAIXABANK COMO ENTIDAD COLABORADORA EN LA GESTIÓN DE TRIBUTOS Y COTIZACIONES SOCIALES

Importe de los cobros y pagos de las administraciones públicas gestionados en 2019

79.200 MM€

Cobros

29.800 MM€

Pagos

Colaboración de CaixaBank en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal

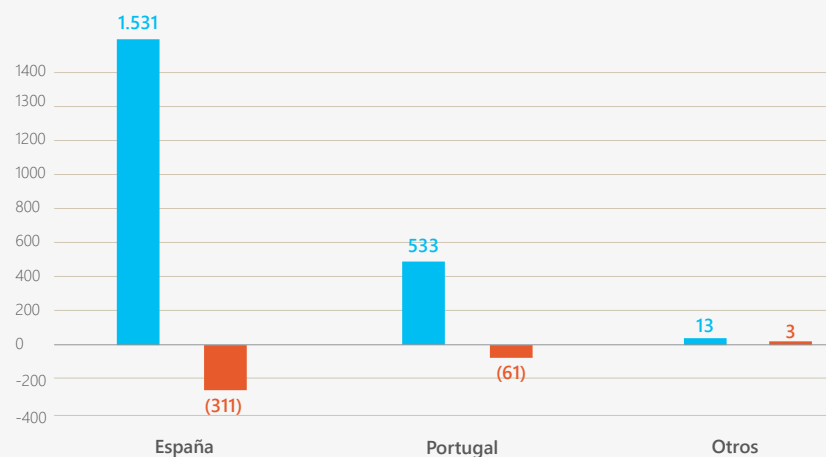
3.200 solicitudes

individualizadas de información de las autoridades españolas atendidas

13.900 embargos

tramitados por solicitud de las autoridades españolas

>> DETALLE DE LOS RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS E IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES DEVENGADO DEL GRUPO CAIXABANK EN 2019, DISTRIBUIDOS POR GEOGRAFÍA EN MILLONES DE EUROS



Otros incluye; Resultado antes de impuesto (13): 9 Londres, 4 Polonia, 3 Marruecos y -3 Alemania, Gasto por impuesto de sociedades (3): 1,2 Polonia, 0,7 Reino Unido, 0,6 Alemania, 0,1 Marruecos.

Resultado antes de impuestos

Gasto por impuesto de sociedades

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. CaixaBank dispone de créditos fiscales pendientes de aprovechamiento que tienen su origen en la última crisis económica sufrida en Europa.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Transparencia



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Posición de CaixaBank frente a paraísos fiscales

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. Cuando la Entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como paraíso fiscal, se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión del Consejo de Administración, tras verificarse que la necesaria ubicación de la actividad en ese territorio no tiene como fundamento minorar la tributación de CaixaBank o restar transparencia a su actuación.

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.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Inclusión financiera



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Inclusión financiera

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza extrema y promover la prosperidad compartida. Así, es prioritario favorecer el acceso a los servicios financieros a toda la Sociedad y reforzar la accesibilidad física y tecnológica para fomentar la inclusión de personas con dificultades físicas o cognitivas.

CaixaBank emitió su primer **Bono Social**¹ el pasado septiembre de 2019, totalmente alineado con su misión “Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes al progreso de la Sociedad”. Con esta primera emisión se financian préstamos para luchar contra la pobreza, por el trabajo digno y la creación de empleo en las zonas más desfavorecidas de España, en línea con los ODS de Naciones Unidas. Los fondos se destinaron a activos concedidos en los tres últimos años previos a la emisión, y un 25% a financiación nueva (concedida en el año de la emisión o con posterioridad).

¹ Marco de emisión de bonos ligados a ODS, Opinión Independiente de Sustainalytics y Presentación Emisión Inaugural Bonos ODS en web corporativa, https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods_es.html.

ODS 1

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



ODS 8

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.



Adicionalmente, CaixaBank ha participado como *joint bookrunner* en la colocación de 2 bonos sostenibles por 1.350 millones de euros, además del propio bono social de la Entidad. En 2019, CaixaBank también ha participado en la colocación de 4 emisiones de bonos verdes con un volumen total de 2.550 MM€.



Enel
Sustainability-linked bond

750 MM€

Vencimiento 2027-XS2066706909
Octubre 2019



Gobierno Vasco
Sustainable Bond

600 MM€

Vencimiento 2029-ES0000106635
Abril 2019



CaixaBank
Inaugural Social Bond

1.000 MM€

Vencimiento 2024-XS2055758804
Septiembre 2019



FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond

600 MM€

Vencimiento 2023-XS2081491727

500 MM€

Vencimiento 2027-XS2081500907

Joint Bookrunner. Diciembre 2019



Prologis
Green Senior Unsecured

450 MM€

Vencimiento 2029-XS2021462440

Passive Joint Lead Manager

Junio 2019



Enel
Senior Green Bond

1.000 MM€

Vencimiento 2025-XS1937665955

Joint Bookrunner.

Enero 2019



1.000 MM€

Bono social a 5 años
(deuda senior no preferente)



≈ 1.500 MM€

Objetivo PE 2019-2021
emisión bonos ODS



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Inclusión financiera



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



1



2



8



10



MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social. Los objetivos de MicroBank se centran en satisfacer unas necesidades no suficientemente cubiertas por el sistema crediticio tradicional, siguiendo los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria.

MicroBank en 2019

725 MM€

concedidos en 2019 / Objetivo PE 2019-2021 ≈ 2.180 MM€

773 MM€

en 2018

99.328

microcréditos concedidos y préstamos con impacto social

116.789

en 2018

20.174

puestos de trabajo creados con el apoyo de los microcréditos

9.002

nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos

1.583 MM€

saldo vivo en cartera a 31 diciembre de 2019

2,3 %

ROA

2,1 %

en 2018

5,4 %

acumulado de fallidos sobre capital concedido vencido

4,3 %

a 31 dic en 2018

Perfil de los clientes de MicroBank

>> TIPOLOGÍA DE CLIENTES DE MICROBANK



40,6%

Emprendedores y microempresas

57,1%

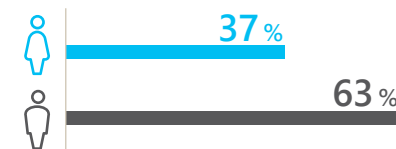
Familias

2,3%

Empresas sociales

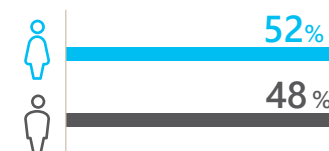
>> PERFIL DEL EMPRENDEDOR

42 años edad media de solicitante



>> PERFIL DE LAS FAMILIAS

44 años edad media de solicitante





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Inclusión financiera



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Objetivos

- 1. Creación de empleo:** Puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y microempresas.
- 2. Fomento de la actividad productiva:** Concesión de apoyo financiero a autónomos, microempresas y empresas sociales como instrumento dinamizador de la economía que fomenta el inicio y la consolidación de negocios y contribuye a generar un impacto positivo en la sociedad.
- 3. Desarrollo personal y familiar:** respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a través de los microcréditos y ayuda para superar dificultades temporales.
- 4. Inclusión financiera:** Acceso a los servicios bancarios de nuevos clientes a través de la amplia red comercial de CaixaBank, así como acceso igualitario al crédito.
- 5. Generación de impacto social y ambiental:** Concesión de apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.

Principal oferta de financiación

- 1. 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.

a. Familiares

- En 2019 79.789 operaciones por importe de
- 412,7 MM€
- e importe medio de 5.172 euros

b. Negocios

- En 2019 16.812 operaciones por importe de
- 203,6 MM€
- e importe medio de 12.110 euros

- 2. Otras finanzas con impacto social:** Emprendimiento e innovación, Economía social, Educación y Salud.

- En 2019 2.727 operaciones por importe de
- 108,5 MM€
- e importe medio de 39.802 euros

» 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



Fondo Europeo de Inversiones (FEI)



Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB)



Banco Europeo de Inversiones (BEI)

**Programa EaSI (Employment and Social Innovation)**

En julio de 2018, MicroBank formalizó con el FEI un nuevo convenio de colaboración. Se trata de una iniciativa que, mediante la cobertura de pérdidas por insolvencias, facilita e impulsa la financiación a empresas y entidades intervinientes en el ámbito de la economía social.



141 operaciones

formalizadas desde octubre de 2018
(17,6 MM€ concedidos)

Otra pieza esencial son las **612 entidades**, 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.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Inclusión financiera



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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 apuesta por mantener y flexibilizar la red de oficinas en poblaciones con **menos de 10.000 habitantes** para garantizar la sostenibilidad de su modelo de inclusión financiera. Asimismo, tiene la intención de no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

100 % Poblaciones españolas >10.000 habitantes
con presencia de CaixaBank (100% en 2018)

94 % Poblaciones españolas >5.000 habitantes
con presencia de CaixaBank (94% en 2018)

229 Poblaciones españolas
es la única entidad bancaria (203 en 2018)

91 % Ciudadanos (en España)
disponen de una oficina en su municipio (91% en 2018)

85 % de poblaciones portuguesas
>10.000 habitantes con presencia de BPI

>> ACCESIBILIDAD

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 en su ánimo de seguir ofreciendo los mejores servicios a sus clientes, participa en el programa APSIS4all, con el soporte de la Comisión Europea. El objetivo de este programa es desarrollar las tecnologías necesarias para que todas las personas, sean cuales sean sus necesidades y preferencias, pueda operar de forma autónoma en terminales autoservicio, como por ejemplo, los cajeros automáticos. El último modelo de cajero, que incluye la tecnología NFC Contactless entre otras, ha sido preparado para adaptar el interface a las necesidades de cada persona: botones más grandes, texto reducido, alto contraste de colores, operativa guiada por voz, selección de opciones por cursor en lugar de pantalla táctil y ayuda con lenguaje de signos. El grado de personalización que permiten es máximo para adaptar completamente la operativa en cajeros a la necesidad de cada persona.

Asimismo, CaixaBank aplica en todas sus apps móviles criterios de accesibilidad para facilitar su uso a personas con deficiencia visual total o reducida. Por ejemplo, la adaptación a la navegación mediante lectores de pantalla por voz o el diseño de pantallas con alto contraste de color y tamaños de fuentes accesibles.



87 %
Oficinas accesibles



69
Oficinas donde se han eliminado barreras en 2019

>> RED DE CAJEROS CAIXABANK ESPAÑA



100 %
Cajeros disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos



99 %
Cajeros son accesibles



1



11



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Inclusión financiera



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



1



10



11

Facilitar el acceso a la vivienda

El crédito a particulares con finalidad hipotecaria-primera vivienda, bruto representa el segmento de mayor volumen en la cartera crediticia de la Entidad, asciende a 31 de diciembre de 2019 a 88.475 millones de euros (39% del total de créditos sobre clientes, bruto).

>> Cuota de mercado de crédito con finalidad vivienda 15,9% en España

CaixaBank mantiene una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda que se estructura en dos ejes, por un lado la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades, y por el otro, el impulso de programas de vivienda social que se llevan a cabo en colaboración con "la Caixa".

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.



981

daciones en 2019
(1.889 en 2018)

4.119

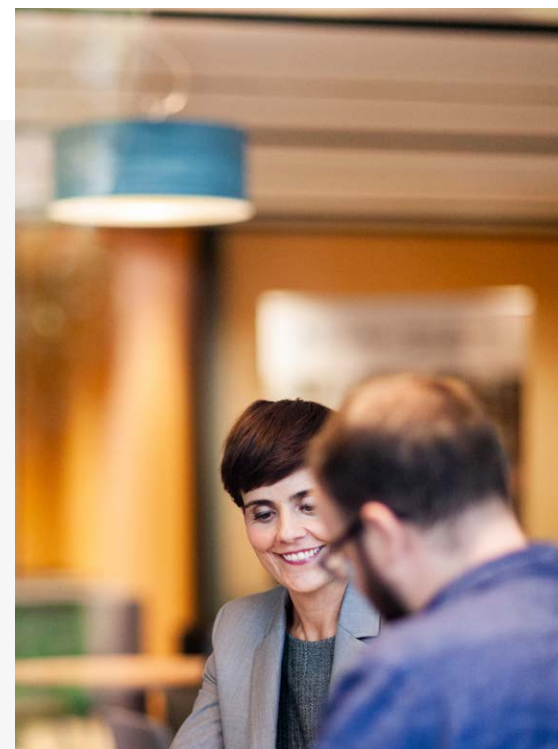
Llamadas atendidas
por el SACH en 2019

El Grupo CaixaBank dispone de un programa de vivienda social con impacto en todo el territorio español, destinado a las personas con menos recursos. Actualmente gestiona cerca de 5.000 contratos en colaboración con "la Caixa" en el marco de dos programas específicos:

- **2.416 contratos** - Programa Alquiler Solidario Centralizado, para personas que han visto reducidos sus ingresos. La renta máxima de los contratos es de 300 euros, con una subvención del 50% de la renta.
- **2.464 contratos** - Programa Alquiler Solidario Descentralizado, para personas que han sufrido una dación hipotecaria o una dación en pago. En este caso se otorga una subvención adaptada a la capacidad de pago de la persona.

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el Fondo Social de Viviendas del Gobierno y ha firmado acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda, poniendo a su disposición un total de 2.629 viviendas.

En 2020, lanzamiento de un nuevo modelo de gestión mediante la colaboración de un Orientador Social con las familias, que actuará de interlocutor con los arrendatarios: ayudará en la reinserción laboral (derivación al programa "Incorpora" de "la Caixa") y acompañamiento social de la unidad familiar.





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Inclusión financiera



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



4



10

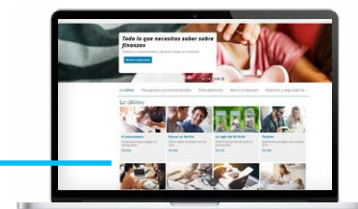
Promover la cultura financiera

CaixaBank es consciente de la importancia de reforzar el conocimiento financiero de la población para que las personas puedan tomar mejores decisiones y mejorar así su bienestar. La Entidad impulsa y participa en diferentes iniciativas que permiten mejorar el conocimiento financiero de niños y jóvenes, colectivos vulnerables, clientes, accionistas y de toda la sociedad.

Canales digitales

Web de cultura financiera, <https://www.caixa-bank.es/particular/cultura-financiera.html>.

- Programa “Finanzas para followers” en colaboración con Twitter España (#Finanzasxafollowers). Serie de 6 programas con influencers de diversos ámbitos durante 2018-2019. Las emisiones de 2019 obtuvieron un total de 10,5 millones de visualizaciones.
- En Instagram, nueva edición de “Finanzas para followers” con motivo del día de la Educación Financiera, y la colaboración de 14 influencers; con un total de 440.000 visualizaciones.
- Campaña #deTúatú en el canal de YouTube de CaixaBank. Vídeos de educación financiera con un enfoque cercano y un lenguaje sencillo con 1,0 millones de visualizaciones.
- PodCast Economía Cotidiana by CaixaBank. Audios de temas financieros disponibles en las principales plataformas: ivowx, itunes, Podium Podcast y Spotify.
- Nuevos contenidos para accionistas: 5 conferencias Aula Talks en formato vídeo con 4.771 visualizaciones y 16 webinars con 1.702 participantes.
- 4.073 seguidores en el perfil de Twitter @Cbk_Research (CaixaBank Research).



Publicaciones

- 654 informes publicados en 2019 por economistas de CaixaBank Research.
- En 2019 se ha publicado un nuevo cómic de “Las finanzas de Carlota”, Operación AulaBank, con el objetivo de dar a conocer la función social de un banco a los más jóvenes, con una primera edición de 162.000 ejemplares. Este cómic se añade a otras publicaciones anteriores: “La bici de Lola”, para aprender el valor del dinero y la importancia del ahorro, y otro cómic de “Las finanzas de Carlota”, Operación Cupcake, que acerca el funcionamiento del mercado bursátil a los más jóvenes.



Formación presencial

- 84 conferencias realizadas por economistas de CaixaBank Research.
- Talleres básicos de finanzas personales para colectivos vulnerables.
- 128 talleres de finanzas básicas para personas con discapacidad en 2019 con 1.636 asistentes.
- DialogA, charlas en oficinas Store orientadas a niños entre 6-9 años para aprender a ahorrar. 62 charlas con 1.963 asistentes.
- Cursos y materiales formativos de interés para nuestros accionistas.
- 30 sesiones del programa Aula para accionistas con 2.588 asistentes.
- Encuentros CaixaBankFuturo sobre previsión social y ahorro.
- 308 conferencias sobre planificación de la jubilación en 2019 con 6.445 asistentes.

Cátedras

- Cátedra CaixaBank de responsabilidad social corporativa con el IESE Business School para fomentar y promover los principios y las prácticas responsables de las empresas en el ámbito social y medioambiental.

Adicionalmente, CaixaBank es una de las entidades participantes en el Plan de Educación Financiera, impulsado por la CNMV y el Banco de España.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente

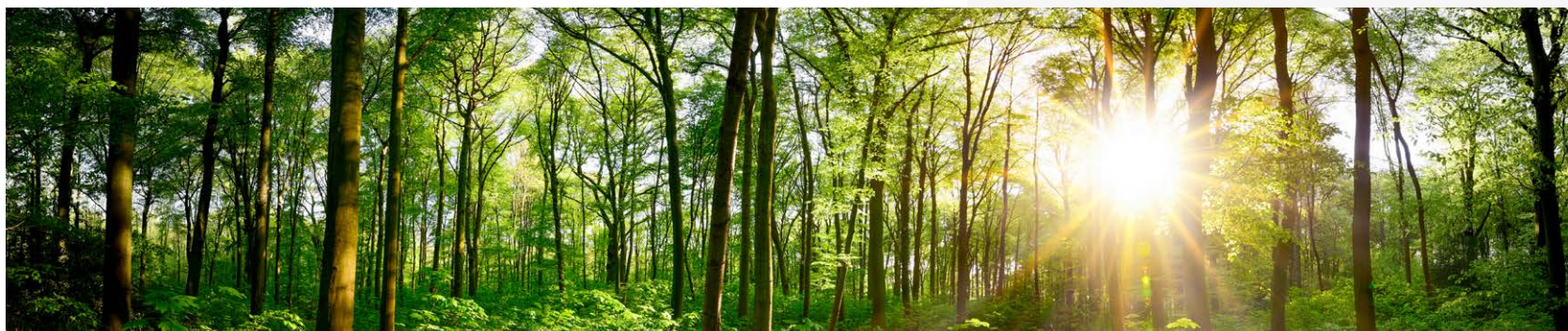
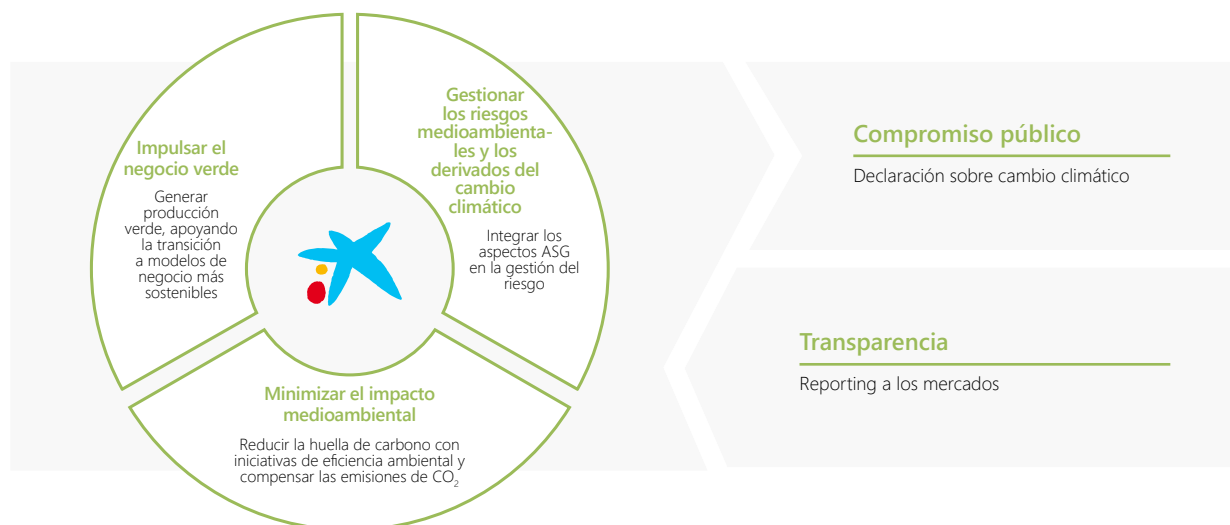


Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Estrategia medioambiental

El 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





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

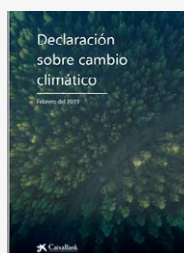


CaixaBank considera esencial acelerar la transición a una economía baja en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva del entorno

1

En febrero de 2019, CaixaBank hizo pública la **Declaración sobre cambio climático**¹, aprobada por el Consejo de Administración, 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.

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.



2

En diciembre de 2019, CaixaBank se adhiere al **Compromiso Colectivo de Naciones Unidas para la Acción Climática**. El acuerdo, creado en el marco de los Principios de Banca Responsable, pretende alinear las carteras de entidades financieras de todo el mundo para financiar una economía baja en carbono, con el objetivo de que el calentamiento global se mantenga por debajo de los dos grados centígrados.

CaixaBank, además, ha suscrito el Compromiso por el Clima que CECA y la AEB han promovido para la banca española.

3

En 2019 se ha establecido la **Hoja de Ruta 2019-2021** para desplegar la Estrategia Medioambiental.

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 Riesgos

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.

¹Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Declaracion_cambio_climatico.pdf



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático

CaixaBank está avanzando en la gestión y análisis de los riesgos medioambientales y riesgos derivados del cambio climático de acuerdo a 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*).

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), interrupciones 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.

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 materiales (BPI, Vidacaixa y CaixaBank Asset Management) han aprobado sus propias políticas, alineadas con la de CaixaBank, recogiendo sus particularidades.

La política establece el marco de principios globales para la gestión del riesgo medioambiental. 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 definida en CaixaBank.

En 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 son los siguientes:



Energía



Minería



Infraestructuras



Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura



La Política de Gestión del Riesgo Medioambiental es pública en la web corporativa de CaixaBank

Se ha iniciado un proyecto para integrar el análisis del riesgo medioambiental 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 de la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental.

Adicionalmente, en el marco de la aplicación de los Principios de Ecuador, a los cuales CaixaBank se adhirió en 2007, se establecen una serie de procesos adicionales en relación a la evaluación de los riesgos ASG.



En 2019 la Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental ha evaluado 100 operaciones

Principios de Ecuador

Alcance

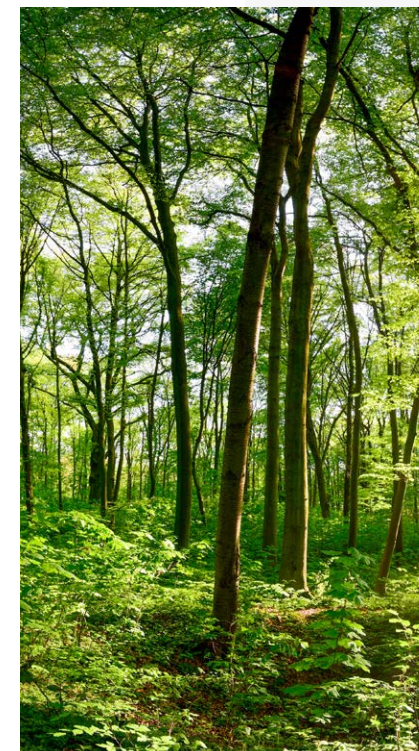
- Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 10 MM US\$.
- Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 100 MM US\$ y el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 50 MM US\$ y 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.
- 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 2019 la Entidad ha financiado 15 proyectos por una inversión total de 16.190 millones de euros, con una participación de 1.412 millones de euros.

La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto a un experto independiente.



Categoría de proyecto	Operaciones financiadas			
	2018		2019	
	(uds)	MM€ ¹	(uds)	MM€ ¹
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos)	1	99	2	313
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	7	504	13	1.099
Total	8	603	15	1.412

¹El valor de los importes reflejados puede variar debido al cambio de condiciones en los préstamos concedidos en fechas cercanas al reporting. Los datos de 2018 se han actualizado según mejor información disponible con posterioridad al cierre del ejercicio.



El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Definición y despliegue de la Gobernanza del riesgo medioambiental y de cambio climático

El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo medioambiental es el **Comité de Gestión del Riesgo Medioambiental**, cuya creación fue aprobada en febrero de 2019 por el Consejo de Administración. El Comité depende del Comité de Dirección, está presidido por el Director General de Riesgos y está compuesto por miembros de la Dirección de la Entidad. Dicho Comité es el responsable de analizar y, en su caso, aprobar las propuestas realizadas por las distintas áreas funcionales respecto a la estrategia y el posicionamiento estratégico de la Entidad, además de identificar, gestionar y controlar en primera línea los riesgos asociados a este ámbito.

A finales de 2018 se creó la **Dirección Corporativa de Gestión del Riesgo Medioambiental** (DGRMA), dependiente de la Dirección General del Riesgo, como responsable de la gestión del riesgo medioambiental y climático. La DGRMA coordina la ejecución de la Hoja de Ruta y supervisa el análisis del riesgo medioambiental dentro de los procesos de concesión de riesgos.

El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental.

Métricas de Riesgo

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 CO₂.

La métrica principal se basa en la definición sugerida por el TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) 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 y 2019, representa en torno al 2% del total de la cartera de instrumentos financieros¹.

Adicionalmente, se están desarrollando métricas de gestión complementarias.



Ver respuesta de CaixaBank a las recomendaciones del TCFD en el apartado **Estado de la Información no financiera - TCFD**

Reporting

CaixaBank está comprometida 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.

Desde mediados de 2019, CaixaBank participa en el segundo proyecto piloto de UNEP FI para implementar las recomendaciones del TCFD en el sector bancario (*TCFD Banking Pilot Phase II*). El foco es el desarrollo y/o adaptación de metodologías y herramientas existentes para el análisis de escenarios de riesgos climáticos físicos y de transición. En el piloto CaixaBank se centra en sectores sensibles desde un punto de vista del riesgo de transición derivado del cambio climático y a la vez relevantes en la cartera crediticia, como son los sectores de Oil&Gas y Utilities. La metodología sobre la que se está trabajando en el marco del proyecto de UNEP FI consiste en trasladar las previsiones de distintos modelos de impacto socioeconómico del cambio climático desarrollados por expertos, tales como cambios en los precios e impuestos del carburante, cambios en la demanda de combustibles o nuevas tecnologías, en magnitudes aplicables a compañías. Los cambios en costes de emisiones, costes de capital e ingresos se trasladan primero al rating individual de una muestra de clientes y luego se extrapolan a la cartera de referencia. En base a esta metodología se están desarrollando casos de estudio.

¹ Datos de exposición crediticia, renta fija y renta variable intensiva en carbono de Grupo CaixaBank. Algunas de las exposiciones pueden contener un mix de generación de energía que incluya energías renovables. El dato publicado en el Informe de Gestión Consolidado de 2018 se ha reexpresado, como consecuencia de la implementación de mejoras en los procesos de identificación de operaciones en cartera.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Impulsar el negocio “verde”

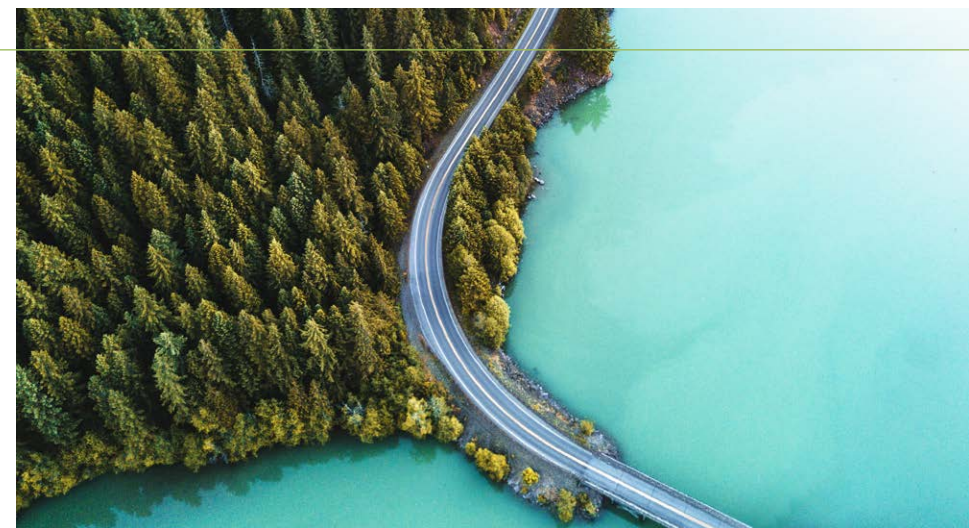
El cambio climático implica riesgos, pero también ofrece oportunidades de negocio que se materializan en la financiación de actividades que contribuyen a mitigar el cambio climático o a la adaptación al mismo. CaixaBank apuesta por la producción verde a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales e impulsan actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

CaixaBank ya cuenta con personal especializado en algunos de los segmentos de negocio más sensibles desde un punto de vista de riesgo climático y medioambiental como son el sector inmobiliario, proyectos de infraestructuras y energía y negocio agrario, facilitando la involucración con los clientes en la transición hacia una economía baja en carbono (*engagement*). Durante 2019 se han realizado talleres con las Áreas de Negocio de los segmentos Inmobiliario, Consumo, Agrario y CIB/Banca Corporativa para impulsar el negocio verde y establecer objetivos de producción medioambientalmente sostenible.

Taxonomía

La UE está desarrollando un estándar europeo de clasificación de actividades económicas en función de su riesgo medioambiental. La Taxonomía es el estándar europeo para determinar si una actividad económica contribuye significativamente a la mitigación del cambio climático sin dañar los otros objetivos medioambientales de la UE. CaixaBank ambiciona aplicar este estándar una vez se apruebe y sea de aplicación. En este sentido, CaixaBank está trabajando en las siguientes líneas:

- En noviembre de 2019 CaixaBank se ha adherido al grupo de trabajo de UNEP FI para definir una guía de adaptación para la banca de la taxonomía UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*).
- En alineación con el borrador de taxonomía de la Unión Europea (*Taxonomy Technical Report – June 2019*), se han establecido criterios operativos y documentales para la clasificación de operaciones de algunos sectores, incluyendo los proyectos de energías renovables y sector inmobiliario.
- Se ha establecido un proyecto de adaptación de los sistemas informáticos de CaixaBank para poder recoger la información relativa a los certificados de eficiencia energética de las operaciones de financiación de adquisición de inmuebles a partir de 2020.



A la espera de que se apruebe la Taxonomía de la Unión Europea de actividades medioambientalmente sostenibles, actualmente, CaixaBank considera las siguientes categorías:

- Financiación de inmuebles energéticamente eficientes
- Proyectos de Energías Renovables (eólica, fotovoltaica, termosolar, etc.).
- Préstamos certificados como verdes en base a los Green Loan Principles de la International Capital Markets Association (ICMA)
- Ecopréstamos para la financiación al consumo de electrodomésticos energéticamente eficientes, reformas del hogar y adquisición de vehículos
- Ecofinanciación para el sector agrícola
- Financiación de instalación de paneles solares de edificios
- Préstamos referenciados a índices de sostenibilidad
- Líneas de Acción Climática del BEI
- Financiaciones elegibles en el Marco de emisión de bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank.



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas

Ser referentes
en gestión
responsable y
compromiso con
la sociedad

Estrategia
medioambiental



Estado de
información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019



7



12



13

Financiación medioambiental sostenible

>> 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 está adaptando los sistemas de información y los procesos crediticios para poder capturar la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

Asimismo, se recoge la información energética prevista de las promociones de vivienda. Las promociones formalizadas en 2019 incluyen operaciones por 938 MM€ con una calificación prevista de A o B.

>> POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE PRÉSTAMOS CON CERTIFICADO GLP

CaixaBank se ha posicionado en el mercado de préstamos verdes en el ranking de 2019 como 13º como *Global Mandated Lead Arranger*, participando en 11 préstamos verdes por un volumen de 1.546 millones de dólares. Todos estos préstamos han obtenido el *Green Certificate* (certificación verde) en base a los criterios de *The Green Loan Principles (GLP)* establecidos por la ICMA.

>> ENERGÍAS RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático se financian proyectos de energías renovables. En 2019, se ha participado en la financiación de 28 proyectos con un importe de 2.453 millones de euros, que se han traducido en 8.322 MW de potencia de energía renovable instalada. Desde 2011, se han financiado proyectos de energías renovables con una potencia instalada de más de 32.000 MW.

La exposición de la cartera de energía de CaixaBank supone un 51% del total de financiación de proyectos. De estos, un 62% corresponden a proyectos de energías renovables.

>> PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A ÍNDICES SOSTENIBLES

Durante 2019, CaixaBank ha firmado 11 préstamos con un volumen de 919 millones de euros cuyas condiciones están vinculadas al reconocimiento del buen desempeño en sostenibilidad de las compañías, por parte de índices ASG realizados por entidades independientes.

Exposición cartera energía renovable



58%

Eólico

31%

Fotovoltaico

10%

Termosolar

1%

Otras





El ADN de CaixaBank

**Líneas estratégicas**

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

>> 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.

En 2019, la Entidad ha concedido un total de 505 préstamos por 10,2 millones de euros vinculados a las líneas de ecofinanciación.

>> LÍNEAS DE ACCIÓN CLIMÁTICA

Sigue vigente la línea de crédito de 30 millones de euros firmada en 2018 con el BEI para la financiación de inversiones de Pymes, particulares y sector público para la lucha contra el cambio climático (principalmente vehículos eléctricos, cambios de instalaciones y reformas de hogar).

>> BANCO BPI

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garantizan 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 2019 el total de financiación concedida asciende a 133 MM€, por tipologías:

En millones de euros	Concedido en 2019	Exposición cartera
Energías renovables Representan un 32% del total de financiación de proyectos	38	332
Rehabilitación urbana		
IFRRU, Instrumento Financiero de rehabilitación urbana	80	202
Línea Jessica	8	259
BEI - Eficiencia energética empresas	7	9,4

Bonos verdes

En julio de 2019 el Consejo de Administración aprobó el Marco de Emisión de Bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de CaixaBank incluyendo Bonos Verdes y alineado a los Sustainable Bond Principles, Green Bond Principles y Social Bond Principles. El marco contempla la emisión de bonos verdes, aunque durante 2019 no se ha emitido ninguno.

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 2019, la Entidad ha participado en la colocación de 4 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos sostenibles con un volumen total de 2.550 millones de euros (1.300 millones de euros en 2018).



BONOS VERDES



FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond
600 MM€
Vencimiento 2023-XS2081491727
500 MM€
Vencimiento 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Diciembre 2019



Prologis
Green Senior Unsecured
450 MM€
Vencimiento 2029-XS2021462440
Passive Joint Lead Manager
Junio 2019



Enel
Senior Green Bond
1.000 MM€
Vencimiento 2025-XS1937665955
Joint Bookrunner. Enero 2019

Productos de inversión - MicroBank Fondo Ecológico

CaixaBank comercializa el fondo de inversión MicroBank Fondo Ecológico, se trata de un fondo de renta variable internacional que invierte en una selección de fondos ecológicamente responsables de sectores como las energías renovables, la alimentación ecológica, el reciclaje o el tratamiento de aguas, entre otros.

Gestionado por CaixaBank Asset Management, es el primer fondo español que integró la búsqueda de rentabilidad y respeto por el medio ambiente.



Minimizar el impacto ambiental

Los **Principios de Gestión Ambiental y Energética** de CaixaBank destacan el compromiso de la Entidad a través del impulso de tecnologías eficientes y respetuosas con el medio ambiente, la integración de criterios ambientales y energéticos en la oferta de productos y servicios y el apoyo a iniciativas de lucha contra el cambio climático.

En 2019, se ha aprobado el **Plan de Gestión Ambiental 2019-2021**, alineado con la Estrategia Medioambiental de la Entidad, cuyo objetivo principal es contribuir a minimizar el impacto ambiental de CaixaBank, S.A. y cumplir con sus compromisos y certificaciones ambientales.

>> FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2019-2021

1

Estrategia **Carbon Neutral**

Minimización y compensación de todas las emisiones de CO₂ calculadas que no hayan podido eliminarse.

2

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

3

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

4

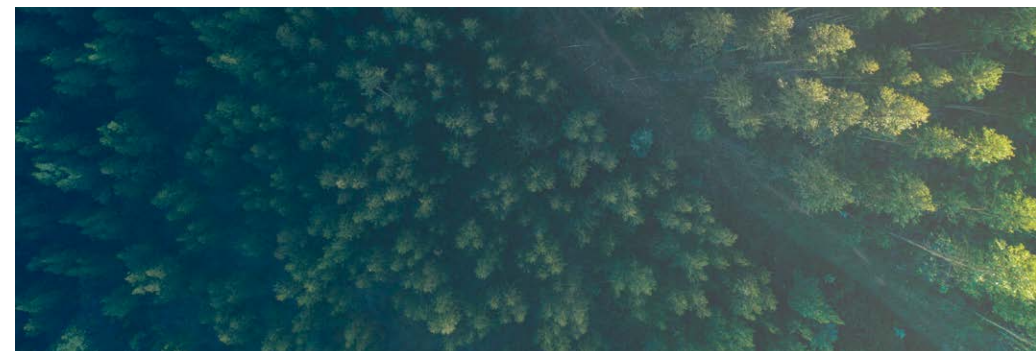
Impulso de la **movilidad sostenible**

Acciones de fomento de la movilidad sostenible para minimizar las emisiones de la empresa, la plantilla y los proveedores

5

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:

Iniciativa	Objetivo	Indicadores - KPIs	2018	2019	2020	2021
Proyecto <i>Carbon Neutral</i>	Mantenernos como entidad Carbon Neutral	% emisiones de CO ₂ compensadas	100%	100%	100%	100%
		% emisiones de CO ₂ reducidas (vs. 2015)	-10%	-11,5%	-13%	-14,5%
	100% de contratación de energía renovable	% energía de origen renovable consumida	99%	99%	99%	99%
Eficiencia ambiental y certificaciones	Implantación de medidas de eficiencia energética	% ahorro energía consumida (vs. 2015)	-5,5%	-7,0%	-8,5%	-10%

CaixaBank, S.A.

>> OTRAS INICIATIVAS



Plan de movilidad sostenible



Sistema de domótica para la gestión eficiente de la energía



Compromiso, transparencia y engagement

Certificaciones ambientales:



CaixaBank, S.A. ha implantado, y mantiene al día, un **sistema de gestión ambiental según la norma ISO14001** y un sistema de gestión energética según la norma ISO 50001, cuyos alcances amplían según las necesidades. Igualmente, en el centro corporativo de Barcelona, también cuenta con un sistema de gestión ambiental según el reglamento europeo EMAS 1505/2017.

>> MINIMIZACIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO Y DE LA GENERACIÓN DE EMISIONES

En los edificios y oficinas de la Entidad se impulsan y desarrollan iniciativas para la minimización del consumo energético, como la instalación de iluminación LED, cambio de equipos de climatización, etc. En 2019, se ha iniciado un proyecto de domótica con el objetivo de monitorizar, controlar los consumos e implantar nuevas medidas de reducción en los edificios y oficinas de la Entidad.

Gracias a todas estas iniciativas, en 2019, en CaixaBank S.A., se consiguió una reducción del consumo eléctrico del 4,72% respecto a 2018, situándose en 151.690 MWh.

Desde un punto de vista de consumo de combustibles, en 2019 también se han implantado medidas de ahorro que contribuyen a la disminución de generación de emisiones, como la instalación de puntos de carga eléctrica de vehículos o el inicio de la transformación de la flota hacia modelos híbridos, en el marco del Plan de Movilidad Sostenible.

Estas medidas se suman a otras existentes tales como la instalación de aparcamientos privados de bicicletas en varios centros corporativos; el programa para compartir coche en centros territoriales y la aplicación para compartir taxi; el fomento del teletrabajo y del uso de videoconferencias y el programa piloto de entrega de paquetes en última milla mediante patinete eléctrico.

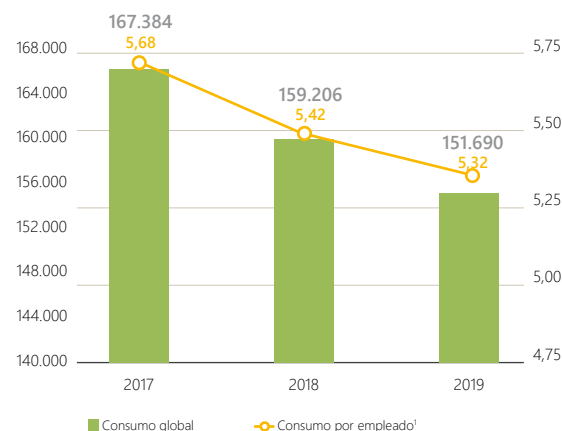
>> REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE MATERIALES Y AGUA

En CaixaBank, se trabaja para reducir el consumo de materiales y se apuesta por la compra de materiales respetuosos con el medio ambiente, por ejemplo, a través de la reducción del consumo de papel gracias a la digitalización de procesos o de la compra de papel reciclado.

¹El consumo por empleado de ejercicios anteriores se ha recalculado considerando la plantilla media de cada año (en lugar de a cierre de ejercicio).

En el marco del **Plan de Gestión Ambiental 2019-2021** y con el objetivo de reducir el impacto de la Entidad en el entorno, año tras año CaixaBank lleva a cabo numerosas iniciativas:

CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA - CaixaBank, S.A. (MWh)



99,5%

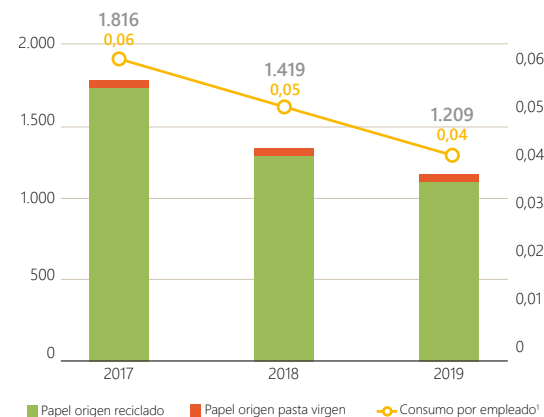
de la energía eléctrica consumida es de origen renovable certificado



-75%

reducción de emisiones CO₂ en el periodo 2009-2018

CONSUMO DE PAPEL - CaixaBank, S.A. (toneladas)



97,2%

papel reciclado respecto el total de papel consumido



-14,5%

reducción del consumo de papel en 2019 (1.209.068 kg consumidos)



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

El agua se destina en su mayoría a uso sanitario, por lo que no representa un vector relevante dentro de la gestión ambiental de CaixaBank. Sin embargo, se llevan a cabo medidas de reducción de consumo como la colocación de grifos con flujo interrumpido y el cambio de las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga. Además, en edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración, de este modo los Centros de Procesamiento de Datos (con certificación *Leed gold* y *Leed plata* respectivamente) utilizan tecnología *free cooling* sin agua y en el centro corporativo de Barcelona se han sustituido las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.

**-5,22%**

reducción del consumo de agua respecto a 2018

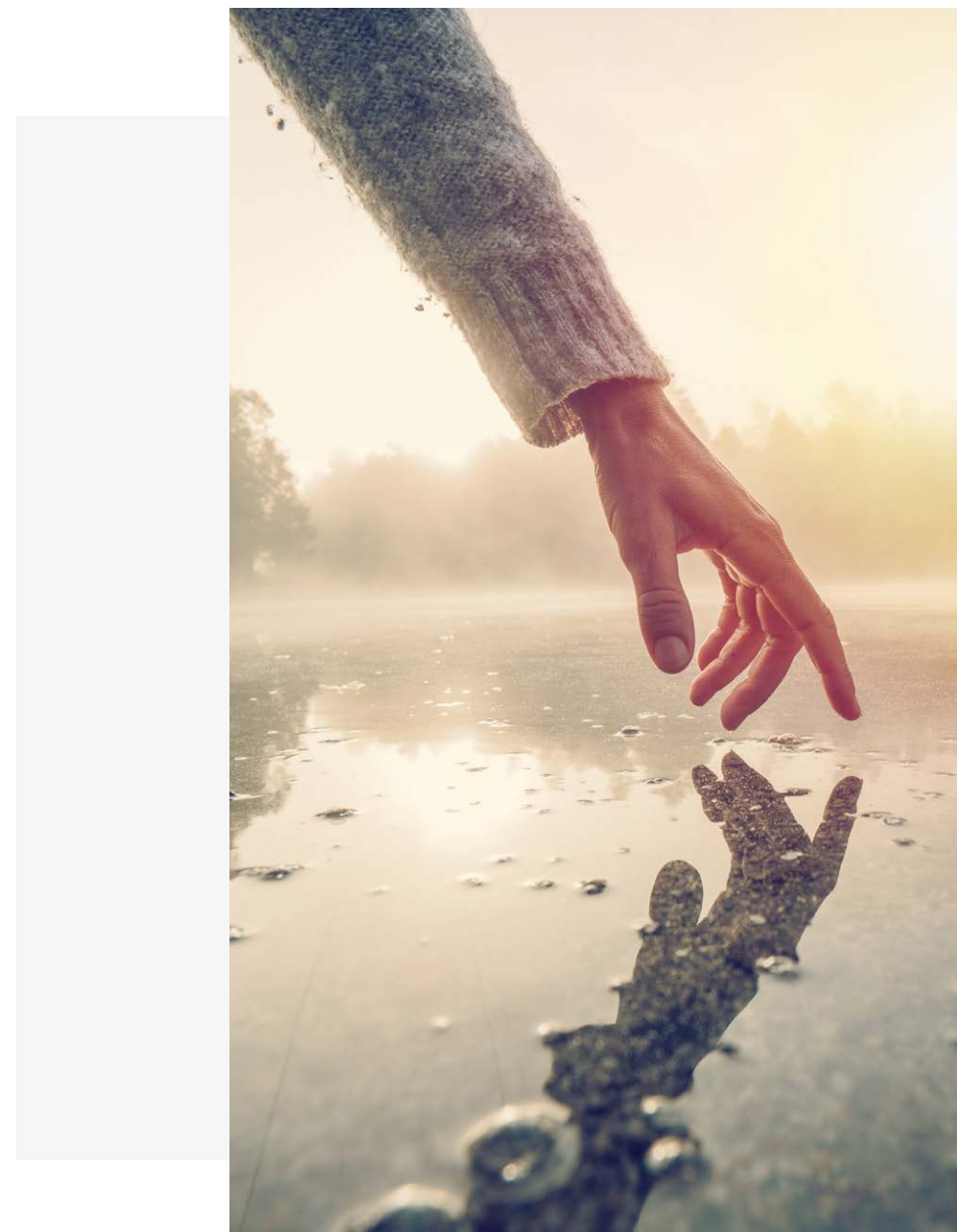
(312.098 m³ consumidos¹ CaixaBank, S.A.)

>> FOMENTO DE LA REUTILIZACIÓN Y EL RECICLAJE DE RESIDUOS

Tanto en los edificios corporativos como en toda la red de oficinas se realiza una recogida selectiva de residuos, en su mayoría no peligrosos, y continuamente se implantan iniciativas con el objetivo de minimizar la generación de residuos. Ejemplo de ello es el inicio del proyecto de reducción de plásticos para el consumo de agua en las oficinas, el reciclaje de tarjetas bancarias o la distribución de tarjetas biodegradables.

Desde 2013, el Plan Integral de Revalorización de equipos tecnológicos promueve la cesión de equipos electrónicos a organizaciones sin ánimo de lucro, lo que favorece la economía circular. En 2020 el Plan se amplió a mobiliario de oficina.

¹ Estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa.





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Estrategia medioambiental



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Huella de Carbono

Lucha contra el cambio climático



Cálculo de la huella de carbono de la Entidad

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 CO₂

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

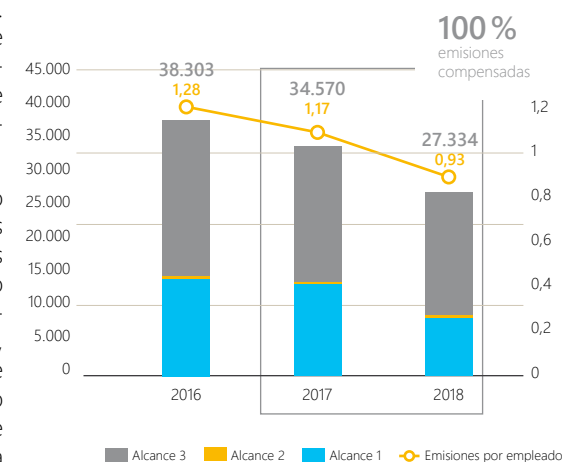
Tanto las procedentes de los edificios corporativos como del conjunto de la red comercial (alcances 1, 2 y 3)

Desde 2009, CaixaBank S.A. calcula su huella de carbono como parte del compromiso de minimizar y compensar las emisiones de CO₂ de la Entidad. En 2019, se ha realizado, de nuevo, el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero generadas por CaixaBank S.A. de 2018, lo cual permite medir la reducción de emisiones resultantes de implantar las mejoras en ecoeficiencia descritas.

CaixaBank S.A. es carbon neutral desde 2018, año en que se compensó la totalidad de las emisiones de 2017. En 2019, la compensación de las emisiones que no han podido ser eliminadas se ha realizado mediante la participación en un proyecto en Méjico, reconocido por Verified Carbon Standard (VCS), consistente en el aprovechamiento del biogás de residuos porcinos para generar energía, así como a través de dos proyectos propios de absorción de CO₂ reforestando zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejulve, en Teruel.



>> EVOLUCIÓN EMISIONES GENERADAS Y PORCENTAJE DE COMPENSACIÓN



Indicadores - KPIs	2016	2017	2018
t CO ₂ eq Alcance 1	14.336	13.873	8.576
t CO ₂ eq Alcance 2	616	377	403
t CO ₂ eq Alcance 3	23.351	20.320	18.355
t CO ₂ eq por empleado ¹	1,28	1,17	0,93

La huella de carbono de CaixaBank S.A. se encuentra disponible en la web corporativa de la Entidad y es verificada por una firma externa e independiente según la norma ISO 14064.

Por otro lado, CaixaBank publica de forma anual un informe auditado por una firma externa e independiente donde se recogen las principales actuaciones en materia ambiental. Este informe, la *Declaración ambiental*, está disponible en la web corporativa junto con los Principios de gestión ambiental y energética.

- Para más información consultar el siguiente enlace: <https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente.es.html>

¹El consumo por empleado de ejercicios anteriores se ha recalculado considerando la plantilla media de cada año (en lugar de a cierre de ejercicio).



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Acción social y voluntariado



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



1



2



10

Acción social y voluntariado



"la Caixa"

La alianza de CaixaBank con "la Caixa", su principal accionista, se articula a través de programas filantrópicos y solidarios que contribuyen a dar oportunidades a las personas y a dar respuesta a los retos más urgentes del entorno.

CaixaBank promueve iniciativas y programas entre sus clientes, empleados y accionistas, a la vez que difunde e impulsa los de "la Caixa".

>> "la Caixa" es la principal fundación de España y una de las mayores fundaciones del mundo, con un presupuesto para su Obra Social de **545 millones de euros en 2019**



2.473

voluntarios frecuentes¹

Objetivo PE 2019-2021 ≈ 5.000

¹ Voluntarios de la asociación de Voluntarios de "la Caixa" que han realizado al menos 4 actividades en los últimos 12 meses.

Obra Social Descentralizada

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.

44,7

millones de euros de presupuesto de "la Caixa" han llegado a multitud de entidades sociales locales gracias a la red de oficinas de CaixaBank

10.690

acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

8.867

entidades beneficiarias

>> TIPOLOGÍA DE LOS PROYECTOS QUE HAN RECIBIDO FONDOS DE LA OBRA SOCIAL DESCENTRALIZADA



3.825

Acciones ámbito enfermedad y discapacidad

2.487

Acciones ámbito interculturalidad y exclusión social

1.971

Acciones ámbito pobreza

2.407

Acciones en otros ámbitos

Semanas Sociales

CaixaBank ha promovido en 2019 dos Semanas Sociales en las que se propone participar a empleados y clientes en actividades de voluntariado locales vinculadas, mayoritariamente, a entidades beneficiarias de las ayudas procedentes de la Obra Social Descentralizada.

4.389

actividades desarrolladas en 1.875 entidades locales

54.882

horas de voluntariado

>> PARTICIPANTES SEMANAS SOCIALES



16.811

participantes en total

14.403

Empleados Grupo CaixaBank

2.408

Clientes CaixaBank, familiares y amigos



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad

Acción social y voluntariado



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Acciones solidarias

#Ningún niño sin bigote

Acción de recogida de leche en colaboración con Banco de Alimentos.

2,56
millones de litros de leche recogida

Programas "la Caixa"

CaixaBank, colabora también en las siguientes iniciativas de "la Caixa", haciendo difusión y fomentando la participación de sus clientes y empleados.

CooperantesCaixa

Programa de voluntariado corporativo internacional de asistencia técnica de corta duración dirigido a trabajadores de "la Caixa" y del Grupo CaixaBank en activo, prejubilados y jubilados.

- 51 cooperantes del Grupo CaixaBank (44 empleados activos y 7 en alguna situación de desvinculación).
- Participación en 8 proyectos en colaboración con 10 ONGs en 4 países: Mozambique, Perú, India y Colombia.

Incorpora

Facilitando puestos de trabajo a personas en situación de vulnerabilidad.

13.613 empresas colaboradoras en toda España.

Gavi, the Vaccine Alliance

Iniciativa que lucha contra la mortalidad infantil en los territorios más desfavorecidos a través de la vacunación de lo más pequeños.

1,2 MM€
recaudados a través de empresas clientes

El árbol de los sueños

Clientes y empleados se comprometen a regalar a niños en situación de vulnerabilidad el regalo que han pedido en su carta de los Reyes Magos.

24.217
niños en España que han recibido un regalo

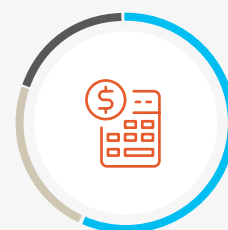
10.613
niños en Portugal que han recibido un regalo




Programas "la Caixa" y BPI

En 2019 "la Caixa" y BPI han llevado a cabo iniciativas en las áreas social, cultural, educación e investigación, por un valor global de 21,7 millones de euros, un 43% más que en 2018, y con el objetivo de alcanzar un presupuesto de 50 millones de euros en 2022.

>> DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO



52%
Social

20%
Investigación y becas

28%
Cultura y educación

En 2019 fueron lanzados dos nuevos premios y Nuevas ediciones de los premios *Capacitar*, *Seniores* y *Solidario*

BPI, un año más, impulsó actividades de colaboración con las instituciones de enseñanza superior más reconocidas.

Una de las prioridades ha sido el apoyo a proyectos de investigación biomédica y de salud

Se renovaron los apoyos a las más prestigiosas instituciones culturales del país - Serralves, Casa de la Música y Gulbenkian



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



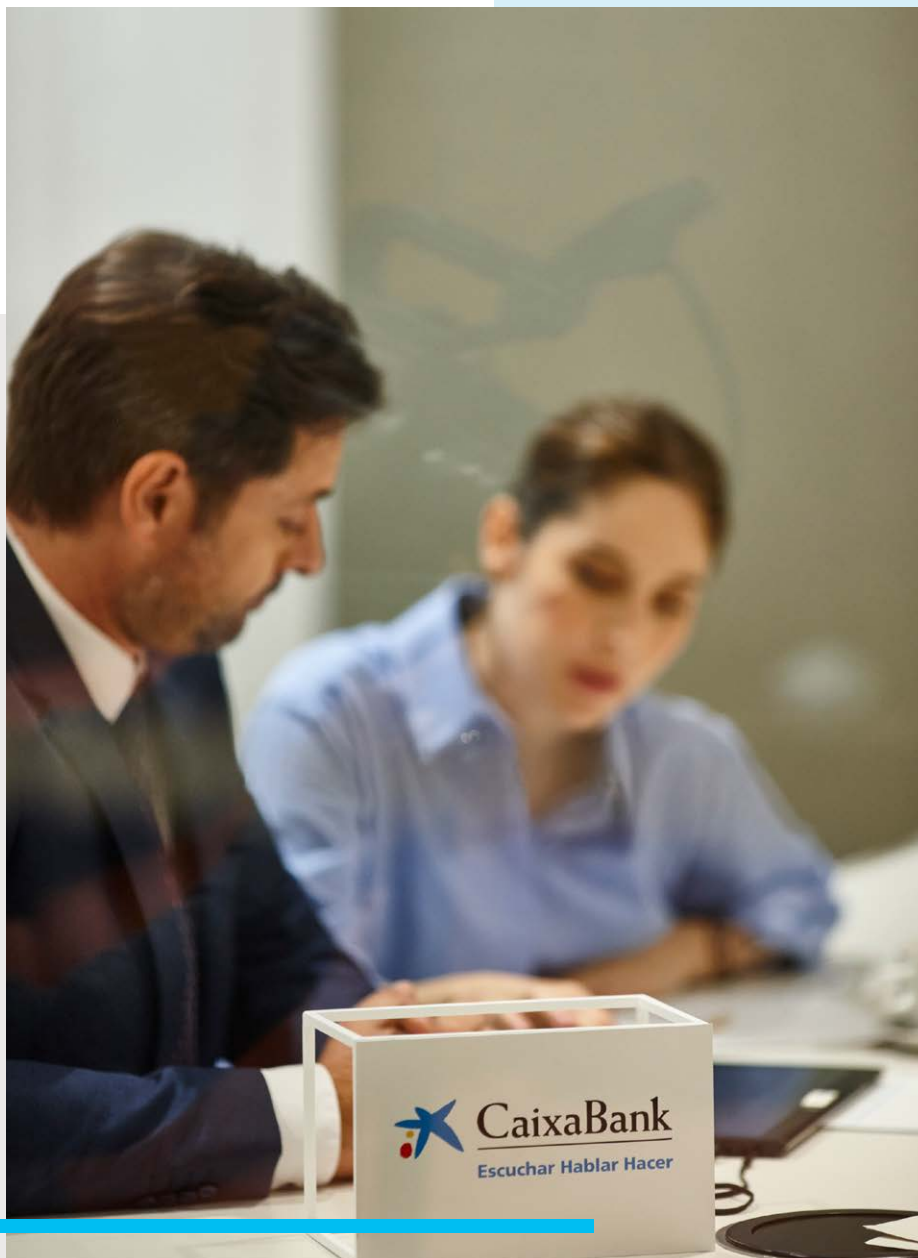
Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019



03 Estado de información no financiera

- 179 Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre
- 186 Índice de contenidos GRI
- 202 Principios de Banca Responsable - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, 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 2019.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / 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 2019 (IGC 2019)	102-1 / 102-2
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Contexto y perspectivas 2020" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019	102-3 / 102-4 / 102-6
Organización y estructura	Apartado "Estructura del Grupo" IGC 2019	102-7
Objetivos y estrategias	La prioridades del Plan Estratégico 2019-2021 se definen en el Apartado "Materialidad" IGC 2019. En el marco de dicho Plan, se detallan en la sección "Principales métricas de seguimiento" los objetivos definidos en los distintos ámbitos no financieros de cada una de las líneas estratégicas.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Contexto y perspectivas 2020" IGC 2019	
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 2019 Apartado "Prácticas responsables" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019	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 2019 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 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019	102-15



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / 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 2019 Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019	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 "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Experiencia del empleado - Canales de comunicación" IGC 2019	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 "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Experiencia del empleado - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras corporativas" IGC 2019	407-1
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de No discriminación 406-1
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019	408-1 / 409-1
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2019	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 "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Conducta y cumplimiento" IGC 2019	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 2019	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 "Prácticas responsables - Compras corporativas" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Prácticas de adquisición y Evaluación ambiental y social de proveedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / 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 / Impulsar el negocio "verde" IGC 2019	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 - Minimizar el impacto medioambiental" IGC 2019	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 / Impulsar el negocio "verde" IGC 2019	201-2
Aplicación del principio de precaución	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio "verde" IGC 2019	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 2019	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	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	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	303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	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	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Energía 302-1



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas

**Estado de Información no financiera**

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / 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	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	103 Enfoque de gestión de Emisiones 305-1 / 305-2 / 305-3
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático / Impulsar el negocio "verde" IGC 2019	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	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank	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 2019 Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes / Compromiso de transparencia con accionistas e inversores" IGC 2019	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 "Contribución a la sociedad" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Introducción" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2019 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Comunidades locales e Impactos económicos indirectos 203-1 / 413-1
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2019 Apartado "Acción social y voluntariado" IGC 2019	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 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / 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 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
Diálogo social; Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Apartado "Experiencia empleados" IGC 2019	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 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2019 Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	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. En fecha 8 de mayo de 2019 se alcanzó un acuerdo laboral de reestructuración por causas objetivas, productivas y organizativas con la representación laboral, que contempla la salida de 2.023 personas (principalmente a 1 de agosto de 2019).	102-8 / 405-1
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	401-1



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Respuesta directa	Equivalencia indicador GRI
Cuestiones sociales y relativas al personal		
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 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad generacional en cifras" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades 405-2
Brecha salarial	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Tablas La diversidad de género en cifras" IGC 2019	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 2019	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 "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2019	405-1
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Experiencia empleado" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo
Número de horas de absentismo	Apartado "Experiencia del empleado - Tablas Entorno laboral en cifras" IGC 2019	403-9
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Empleo
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Experiencia empleado" IGC 2019	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 2019	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



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

Ley 11/2018



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, tabla de contenidos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / 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 2019	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 2019	403-4
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo del potencial" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Formación y enseñanza
	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Formación" IGC 2019	404-2
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019	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 2019	103 Enfoque de gestión de Diversidad e igualdad de oportunidades y No discriminación
	Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019	
Otra información		
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes - Contact Center Clientes y Servicio de Atención al Cliente" IGC 2019	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 "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes - Servicio de Atención al Cliente" IGC 2019	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 - Transparencia fiscal - Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank" IGC 2019	103 Enfoque de gestión de Desempeño económico 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal - Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank" IGC 2019	201-1 / 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Anexo 6.F de las Cuentas Anuales Consolidadas 2019 adjuntas	201-4



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Contenidos Generales		
GRI 101: Fundamentos		
Perfil de la organización		
	102-1 Nombre de la organización	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2019 (CAC 2019)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Apartado "Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado 2019 (IGC 2019) Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1.1 CAC 2019
	102-4 Ubicación de las operaciones	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2019
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2019 Apartado "Nuestra identidad - Estructura accionarial" IGC 2019
	102-6 Mercados servidos	Apartado "Modelo de Negocio" IGC 2019
	102-7 Tamaño de la organización	Apartado "CaixaBank en 2019" IGC 2019 Balances consolidados CAC 2019
GRI 102: Contenidos Generales	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2019
	102-9 Cadena de suministro	Apartado "Prácticas Responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Apartado "Hechos relevantes y significativos del ejercicio" IGC 2019 Nota 1.8 CAC 2019
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental" IGC 2019
	102-12 Iniciativas externas	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Tabla Principales adhesiones y alianzas" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Adhesiones a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad" IGC 2019
	102-13 Afiliación a asociaciones	Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Estrategia		
GRI 102: Contenidos Generales	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Apartados "Carta del Presidente" y "Carta del Consejero Delegado" IGC 2019
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Apartado "Contexto económico" IGC 2019 Apartado "Contexto regulatorio" IGC 2019 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019
Ética e integridad		
GRI 102: Contenidos Generales	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Apartado "Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables -Introducción" IGC 2019
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Prácticas responsables" IGC 2019
Gobernanza		
GRI 102: Contenidos Generales	102-18 Estructura de gobernanza	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019
	102-19 Delegación de autoridad	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019 Sección C.1.9 IAGC 2019
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Alta Dirección – Principales Comités" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Según los artículos 34, 35 y 36 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo arbitrará los cauces adecuados para conocer las propuestas que puedan formular los accionistas en relación con la gestión de CaixaBank. Apartado "Materialidad" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción, Índice Global de Reputación" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Compromiso de transparencia con accionistas e inversores" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Secciones C.1.2 y C.1.3 IAGC 2019
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019 Sección C.1.16 IAGC 2019
	102-25 Conflictos de intereses	Apartado "Recomendaciones de Buen Gobierno" IGC 2019 Apartado "Estructura accionarial" IGC 2019 Nota 9.3 CAC 2019
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Secciones C.1.17 y C.1.18 IAGC 2019
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Apartado "Gestión del Riesgo" IGC 2019
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Apartado "Estructura Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019

GRI 102: Contenidos Generales



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital es la encargada de la preparación y coordinación del IGC del ejercicio 2019, que incluye el Estado de Información No Financiera. Este informe es posteriormente revisado por el Comité de Dirección, 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 la información de sostenibilidad que se determina significativa por ley y en base al Estudio de Materialidad.
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Apartado "Estructura Gobierno Corporativo" IGC 2019 Apartado "Alta Dirección" IGC 2019 Sección E y F IAGC 2019
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	No existen preocupaciones críticas en el curso del ejercicio 2019
	102-35 Políticas de remuneración	Apartado "Remuneraciones" IGC 2019 Nota 9.1 y 9.2 CAC 2019
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Apartado "Remuneraciones" IGC 2019
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Apartado "Estructura Gobierno Corporativo - Junta General de Accionistas" IGC 2019
	102-38 Ratio de compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2019
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2019
	102-40 Lista de grupos de interés	Apartado "Nuestra identidad - Introducción" IGC 2019 Política de Responsabilidad Social Corporativa de CaixaBank (Apartado 4.3)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa" IGC 2019

GRI 102: Contenidos Generales



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Gobernanza	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. Responsabilidad Corporativa 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 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción, Índice Global de Reputación" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Refrozar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Compromiso de transparencia con accionistas e inversores" IGC 2019 Apartado "Experiencia de cliente" IGC 2019
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Apartado "Materialidad" IGC 2019
	Prácticas para la elaboración de informes	
GRI 102: Contenidos Generales	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2019
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	Apartado "Materialidad" IGC 2019 Adicionalmente, para definir los contenidos del informe se han considerado los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre
	102-47 Lista de temas materiales	Apartado "Materialidad" IGC 2019
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 1.4 CAC 2019
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	En 2019 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 2019
	102-51 Fecha del último informe	El Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2018, 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 marzo de 2019
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Prácticas para la elaboración de informes		
	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).
GRI 102: Contenidos Generales	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Apartado "Materialidad - Criterios y alcance del Informe" IGC 2019
	102-55 Índice de contenidos GRI	Apartado "Estado de la información No Financiera - Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre e Índice de contenidos GRI" IGC 2019
	102-56 Verificación externa	Apartado "Informe de Verificación Independiente" IGC 2019
Temas materiales		
Tema material: Rentabilidad sostenible y solidez financiera		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2019 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgo - Riesgos del modelo de negocio" IGC 2019 Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Lograr una rentabilidad atractiva, manteniendo la solidez financiera" IGC 2019
GRI 201: Desempeño económico		
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Apartado "Contribución a la Sociedad" IGC 2019 Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal - Importe de los tributos gestionados por el Grupo CaixaBank" IGC 2019
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Apartado "Estrategia medioambiental - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23.1 CAC 2019
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Anexo 6.F CAC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 203: Impactos económicos indirectos		
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Apartado "Contribución a la Sociedad" IGC 2019 Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Introducción" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - MicroBank" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Apartado "Contribución a la Sociedad" IGC 2019 Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde" IGC 2019
GRI 204: Prácticas de adquisición		
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Apartado "Prácticas Responsables - Compras Corporativas - Indicadores de Compras Corporativas" IGC 2019 Apartado "Prácticas Responsables - Compras Corporativas - Indicadores proveedores resto de entidades" IGC 2019
Tema material: Gobierno corporativo		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2019
Tema material: Cultura ética y responsable		
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 2019 Apartado "Nuestra identidad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
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 2019 Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
GRI 206: Competencia desleal		
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Con fecha 14 de febrero de 2019 se impuso sanción, que no es firme, publicada en la página web del regulador de competencia. Actualmente está siendo objeto de recurso contencioso-administrativo, sin perjuicio de haberse afrontado el íntegro abono de la sanción. Exceptuando dicho expediente, durante 2019, no han existido otros procedimientos legales de esta naturaleza con relevancia
GRI 207: Impuestos		
	207-1 Enfoque tributario	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
	207-2 Gobierno, control y gestión de riesgos tributarios	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
GRI 207: Impuestos	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de las consultas relacionadas con la tributación	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
	207-4 Reporte por país	Apartado "Transparencia - Transparencia fiscal" IGC 2019
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Apartado "Nuestra identidad – Comportamiento responsable y ético" IGC 2019
Tema material: Gestión activa de los riesgos		
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Nota 3 CAC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2019 Nota 3 CAC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		
GRI 419: Cumplimiento socio-económico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 23.3 CAC
Tema material: Ciberseguridad y confidencialidad 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 2019 Apartado "Contexto social, tecnológico y competitivo" IGC 2019 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Contexto competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Gestión de riesgos - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Contexto competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Ciberseguridad" IGC 2019
GRI 418: Privacidad del cliente		
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de privacidad del cliente y pérdida de datos de cliente	Durante 2019 no se han concluido expedientes de importe significativo relativos a esta materia, ni se han recibido sanciones que supongan importes significativos.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Criterios ambientales y sociales en el negocio		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019 Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019 Apartado "Contextotecnológico, competitivo y social" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" IGC 2019 Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" IGC 2019 Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019
GRI 307: Cumplimiento ambiental		
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2019
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Apartado "Prácticas responsables - Introducción" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
GRI 412: Evaluación de derechos humanos		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a la evaluación de derechos humanos	No se han identificado contratos con acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos al haberse considerado que no existen riesgos que lo hagan necesario
GRI 414: Evaluación social de los proveedores		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Apartado "Nuestra identidad - Comportamiento responsable y ético" IGC 2019 Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" IGC 2019
Tema material: Comunicación transparente y comercialización responsable		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
GRI 417: Marketing y etiquetado		
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Apartado "Transparencia - Reforzar la cultura de transparencia con clientes" IGC 2019
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2019 no se ha recibido ninguna sanción significativa por incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios en materia de publicidad o información de productos y servicios
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2019 no se ha producido ningún incumplimiento que haya dado lugar a sanciones significativas firmes por este motivo, adicionales a los aspectos descritos en el estándar 419-1
Tema material: Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente		
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI

Contenido GRI

Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa

Tema material: Calidad de la experiencia y satisfacción del cliente

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia de cliente y calidad" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia de cliente" IGC 2019 Apartado "Modelo de negocio" IGC 2019

Tema material: Proximidad: accesibilidad y digitalización

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Soluciones a clientes" IGC 2019 Apartado "Inclusión Financiera - Banca próxima y accesible" IGC 2019

Tema material: Innovación continua

GRI 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Eficiencia y digitalización" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa
Tema material: Innovación continua		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Eficiencia y digitalización" IGC 2019
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Contexto tecnológico, competitivo y social" IGC 2019 Apartado "Gestión del riesgo - Riesgo operacional y reputacional - Tecnológico" IGC 2019 Apartado "Eficiencia y digitalización" IGC 2019
Tema material: Diversidad: igualdad y conciliación		
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
GRI 103: Enfoque de Gestión	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo - Consejo de Administración" IGC 2019 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	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 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI

Contenido GRI

Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa

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 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Experiencia del empleado" IGC 2019
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo		
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 2019
	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 2019
	403-3 Servicios de salud laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	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 2019
	403-5 Formación a trabajadores en salud y seguridad laboral	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019
	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 2019
	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 2019
	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 2019
	403-10 Enfermedades relacionadas con el trabajo	Apartado "Experiencia del empleado - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI

Contenido GRI

Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa

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 2019
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
GRI 401: Empleo		
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2019
	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 - Normas laborales y derechos de la plantilla" IGC 2019
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En el curso del ejercicio 2019 se respetan los plazos establecidos en la normativa laboral vigente para los diferentes supuestos
GRI 404: Formación y enseñanza		
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2019
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Apartado "Cultura Corporativa - D. La experiencia del empleado" IGC 2019 Apartado "Desarrollo profesional y compensación" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI, índice de contenidos



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

GRI, índice de contenidos

Estándar GRI

Contenido GRI

Apartado o subapartado del índice del IGC 2019 / Referencia / Respuesta directa

Tema material: Inversión con impacto social y microfinanzas

GRI 103: Enfoque de Gestión

- 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

- Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
- Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
- Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019

Tema material: Educación financiera

GRI 103: Enfoque de Gestión

- 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

- Apartado "Inclusión financiera - Promover la cultura financiera " IGC 2019
- Apartado "Inclusión financiera - Promover la cultura financiera " IGC 2019
- Apartado "Inclusión financiera - Promover la cultura financiera " IGC 2019

Tema material: Compromiso social y voluntariado

GRI 103: Enfoque de Gestión

- 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura
- 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes
- 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

- Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2019
- Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2019
- Apartado "Acción social y voluntariado " IGC 2019

GRI 413: Comunidades locales

GRI 103: Enfoque de Gestión

- 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
- 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales

- Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019
- Apartado "Inclusión financiera" IGC 2019



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

GRI



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

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 y el 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

Firmar 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 cumplimiento de los Principios de Banca Responsable.

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
1. ALINEACIÓN Alinear la estrategia de negocio con los ODS y el Acuerdo de París	<i>Línea 5 del Plan Estratégico 2019-2021: “Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad”</i>	Apartado “02. Líneas estratégicas: Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad”	Métricas específicas de seguimiento del Plan Estratégico 2019-2021
	Plan Director de Responsabilidad Corporativa aprobado por el Consejo de Administración	Apartado “Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción”	Pla de Acció con foco en transparencia con clientes, gobernanza, medioambiente, inclusión financiera y acción social
	Compromiso social a través de MicroBank, banco social 100% participado por CaixaBank	Apartado “Inclusión financiera - MicroBank”	Contribución de MicroBank al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS1, ODS8 y ODS9)
	Estrategia Medioambiental con hoja de ruta 2019-2021 y publicación Declaración Cambio Climático	Apartado “Estrategia medioambiental - Introducción”	Impulsar el negocio verde; gestionar los riesgos medioambientales; minimizar el impacto ambiental (Plan de Gestión Ambiental 2019-2021)
	Firma del Collective Commitment to Climate Action, iniciativa de la UNEP FI	Apartado “Estrategia medioambiental - Introducción”	Objetivo de alinear la cartera de la Entidad con los objetivos del Acuerdo de París



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

UNEP FI



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
	Contribución a la creación de empleo	Apartado "Contribución a la sociedad" Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	88.351 puestos de trabajo directos e indirectos 20.174 empleos creados gracias a la contribución de MicroBank
	Nueva concesión microcréditos y otras finanzas con impacto social	Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	Objetivo aprox. 2.200MM€ de nueva concesión de microcréditos acumulado 2019-2021
	Mujeres en posiciones directivas estratégicas	Apartado "Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa - Introducción - Principales métricas PE 2019-2021"	Objetivo 43% mujeres en posiciones directivas en 2021
	Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 con objetivos públicos	Apartado "Estrategia medioambiental - Minimizar el impacto medioambiental"	Objetivo 10% reducción consumo energía 2021 (r/2015) Objetivo 14,5% reducción emisiones CO ₂ 2021 (r/2015)
	Política de Gestión del Riesgo Medioambiental	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción" Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático"	Posicionamientos específicos en sectores minería, agricultura, energía e infraestructuras
	Política corporativa de relación con el sector de Defensa	Apartado "Prácticas responsables - Introducción"	Posicionamiento sobre el sector de la Defensa
	Proyecto implantación recomendaciones TFCF; Medición de la exposición y seguimiento Carbon Intensive Assets de la cartera	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático" Apartado "Estado de Información No Financiera - TCFD"	Medición de la exposición y seguimiento <i>carbon intensive assets</i> de la cartera
	Proyecto implantación Taxonomía UE	Apartado "Estrategia medioambiental - Introducción, Hoja de ruta 2019-2021" Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático"	Medición de la producción sostenible
	Implantación de medidas de accesibilidad	Apartado "Inclusión financiera - Banca próxima y accesible"	87% oficinas son accesibles en 2019 99% cajeros accesibles
	Plantilla con compensación variable ligada a la calidad del servicio	Apartado "Prácticas responsables - Introducción"	29.707 empleados con compensación variable ligada a calidad del servicio en 2019
	Programa de vivienda social	Apartado "Inclusión financiera - Facilitar el acceso a la vivienda"	Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

2. IMPACTO Y DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Fijar objetivos para incrementar nuestro impacto positivo en las personas y el entorno y reducir el negativo



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

UNEP FI



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
3. CLIENTES Fomentar las prácticas sostenibles de los clientes e impulsar actividades económicas que creen valor	Inclusión financiera a través de MicroBank	Apartado "Inclusión financiera - MicroBank"	725 MM€ volumen de microcréditos concedidos en 2019
	Plan de Gestión de Riesgos y Oportunidades Medioambientales y de Cambio Climático 2019-2021	Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde"	Posicionamiento en el mercado de préstamos verdes; préstamos referenciados a índices sostenibles; Ecofinanciación; Líneas de Acción Climática 2.453 MM€ volumen de proyectos de energías renovables financiados en 2019 Hoja de Ruta 2019-2021 para desplegar la estrategia medioambiental
	Inversión Socialmente Responsable	Apartado "Modelo de Negocio - Banca Privada - Inversión Socialmente Responsable y filantropía" Apartado "Prácticas responsables - Inversión Socialmente Responsable" Apartado "Inclusión Financiera - Introducción" Apartado "Estrategia medioambiental - Impulsar el negocio "verde"	VidaCaixa y CaixaBank Asset Management aplican los UNPRI en la gestión Emisión bono social en septiembre de 2019 Fondos de inversión sostenibles (FI MicroBank Fondo Ético, FI MicroBank Fondo Ecológico, FI CaixaBank Selección Futuro Sostenible)
	Plan de Cultura Financiera	Apartado "Inclusión Financiera - Promover la Cultura Financiera"	Promover la cultura financiera a través de canales digitales, publicaciones, formación presencial y cátedras.
	Estudio anual de materialidad en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo	Apartado "Materialidad"	Análisis evolución en temas relevantes de gobierno corporativo, sociedad y medioambiente
4. STAKEHOLDERS Consultar proactivamente y trabajar con los grupos de interés relevantes	Gestión de la reputación vinculada a la remuneración de la Alta Dirección	Apartado "Gobierno Corporativo - Remuneraciones"	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios de Inclusión (2019-2023) del Índice Global de Reputación en el incentivo a largo plazo de la Alta Dirección
	Roadshows y conferencias ESG con inversores	Apartado "Transparencia - Compromiso de transparencia con accionistas e inversores"	Conferencias y reuniones con inversores de renta variable y renta fija en las principales plazas financieras
	Participación alianzas y think tanks en Responsabilidad Corporativa	Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción - Principales adhesiones y alianzas"	Las adhesiones a iniciativas y las alianzas en materia de responsabilidad corporativa contribuyen al ODS 17
	Alianza estratégica con "la Caixa" y colaboración con entidades sociales	Apartado "Acción social y voluntariado"	10.690 actividades de proyectos sociales locales impulsadas mediante la Obra social descentralizada en 2019
	Código de Conducta de Proveedores	Apartado "Prácticas responsables - Compras Corporativas" Apartado "Estrategia medioambiental - Minimizar el impacto medioambiental"	Plan de compras verdes



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

UNEP FI



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

UNEP FI

Principios Banca Responsable	Indicadores cumplimiento Principios de Banca Responsable	Apartado o subapartado del Informe de Gestión Consolidado 2019	Detalle y cumplimiento de avances sobre los Principios
5. GOBERNANZA Y CULTURA Contar con una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable para implementar los principios	El Consejo de Administración y Comisiones Delegadas (Nombramientos, Riesgos) aprueban la política y estrategia de RSC y supervisa su implantación		
	Política de Responsabilidad Social Corporativa	Apartado "Estructura de Gobierno Corporativo" Apartado "Alta Dirección" Apartado "Ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad - Introducción"	Política de Responsabilidad Social Corporativa actualizada en 2019
	El Comité de Dirección y comités dependientes supervisan la implantación de la estrategia de Responsabilidad Corporativa		Comité de Responsabilidad Corporativa y Reputación Comité Gestión del Riesgo Medioambiental Comités de: Transparencia, Producto, Diversidad y Políticas de Riesgo
	Política de Gobierno Corporativo	Apartado "Gobierno Corporativo - Introducción"	La Política tiene por objeto establecer los criterios y pautas que deben regir la organización y funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad en desarrollo de la normativa aplicable y las recomendaciones de buen gobierno corporativo
	Programa de Cultura CaixaBank y formación sobre prácticas responsables	Apartado "Cultura Corporativa" Apartado "Prácticas responsables - Introducción"	Programa de cultura corporativa "Somos CaixaBank" para reforzar los principios corporativos
6. TRANSPARENCIA & ACCOUNTABILITY Revisar periódicamente la implementación de los Principios, sus impactos y su contribución a la sociedad	Información ESG en Informe de Gestión Consolidado del Grupo, que cumple con GRI y está verificado	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_es.html	
	Publicación anual Impacto Socioeconómico y contribución a los ODS	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_es.html	
	Publicación anual de la Declaración Ambiental y la huella de carbono	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_es.html	
	Grupo de trabajo interno y participación grupo trabajo UNEP FI para asegurar la alineación con las recomendaciones de la TFC	Apartado "Estrategia medioambiental - Gestionar los riesgos medioambientales y derivados del cambio climático"	Compromiso de reporting alineado con las recomendaciones de la TCFD



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera

TCFD



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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 2019 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 2019.

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.
- La supervisión de todas las iniciativas de gestión del riesgo medioambiental recae en el **Comité del Riesgo Medioambiental**, dependiente del Comité de Dirección.
- El Consejero Delegado, el Director General de Riesgos y el Director Corporativo de Gestión del Riesgo Medioambiental tienen objetivos vinculados a la gestión del riesgo climático y medioambiental.

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 ha establecido 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 riesgos y reporting externo.

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 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.
- Actualmente se están desarrollando procedimientos operativos para integrar la evaluación del riesgo medioambiental en los procedimientos crediticios de personas jurídicas mediante un cuestionario.
- CaixaBank ambiciona a aplicar la **Taxonomía** de la Unión Europea, una vez se apruebe por parte de la Comisión Europea y se adapte al sector bancario. En este sentido, se está trabajando en varias líneas que permitan clasificar la cartera de la Entidad.
- 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.

4. MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Reportar las métricas y objetivos utilizados para evaluar y gestionar riesgos y oportunidades relevantes relacionadas con el clima

- Exposición cartera energía renovable
- Operaciones financiadas bajo el marco de Principios de Ecuador
- Opiniones emitidas sobre el riesgo medioambiental de operaciones crediticias
- Exposición de la cartera a sectores intensivos en carbono
- Huella de carbono de CaixaBank S.A.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

04 Glosario





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Glosario

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 (%)

España, a diciembre de 2019 si no se indica específicamente otro periodo.

- **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 mercado en nóminas domiciliadas:** cociente entre los clientes con nómina domiciliada y los clientes afiliados a la Seguridad Social (sin incluir autónomos y empleados del hogar), multiplicado por un factor corrector del 95%.
- **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 de penetración de empresas:** porcentaje de las empresas españolas que facturan entre 1 y 100 millones de euros que son clientes de CaixaBank. Fuente: FRS Inmark.
- **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. A octubre de 2019.
- **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). A octubre de 2019.
- **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários. A noviembre de 2019.
- **Cuota de mercado en crédito hipotecario:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulado (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 domi-

ciliación de nómina. Fuente INE (Instituto Nacional de Estatística). A septiembre de 2019.

- **Cuota de mercado en seguros:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales. Fuente: APS (Associação Portuguesa de Seguradores). A noviembre de 2019.

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.
- **Cartera intensiva en carbono:** 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.
- **Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** población total España en municipios dónde CaixaBank tiene una 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.
- **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 (%):** 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.

En el Informe Anual de Gobierno Corporativo se presenta un cálculo del capital flotante distinto del utilizado a efectos de gestión, calculado en base a la reglamentación vigente para dicho informe.

- **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 con el apoyo de los microcréditos:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud del microcrédito se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.
- **Número de puestos de trabajo creados gracias a la contribución de microcréditos:** en base a una encuesta, elaborada por STIGA, a emprendedores que han solicitado un microcrédito a MicroBank para abrir o consolidar un negocio durante el año 2019.
- **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 cuarto 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.
- **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 (contexto modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

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 (IEX):** 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.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

- **Índice de qualidade de serviço (IQS):** mide la experiencia global de los clientes particulares de BPI en una escala de 0 a 100.
- **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.
- **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:** 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.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

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/2015/1057). CaixaBank utiliza ciertas MAR, 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, 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 indicadores presentados en los estados financieros consolidados NIIF:

Rentabilidad y eficiencia

a) Diferencial de la clientela: es la 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 del periodo) y
- 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, excluyendo los pasivos subordinados).

b) Diferencial de balance: es la diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios del periodo) y
- Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios del periodo).

c) ROE: 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. Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

d) ROTE: Cociente entre:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios) y
- Fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses 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 netas de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público). Indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

e) ROA: 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.

f) RORWA: 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.

g) Ratio de eficiencia: cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto (o ingresos core para el ratio de eficiencia core), de los últimos doce meses.

Gestión del riesgo

a) Coste del riesgo (CoR): cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (doce meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión.

b) Ratio de morosidad: cociente entre los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

c) Ratio de cobertura: cociente entre el total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión, y los deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

d) Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta: cociente entre la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario, y la deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Refleja el nivel de cobertura vía saneamientos realizados y provisiones contables de los activos adjudicados disponibles para la venta.

e) Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta: cociente entre la cobertura contable: (provisiones contables de los activos adjudicados) y el valor contable bruto del activo inmobiliario (suma del valor contable neto y la cobertura contable).

Liquidez

a) Activos líquidos totales: 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*.

b) Loan to deposits: cociente entre el crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos) y los recursos de la actividad de clientes en balance.

Muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

Otros indicadores relevantes

Ingresos core: incluye margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio de seguros de vida riesgo, el resultado por el método de la participación de SegurCaixa Adeslas e ingresos de participadas aseguradoras de BPI.

Ingresos de seguros y pensiones: incluye margen de intereses (seguros de vida ahorro), puesta en equivalencia (SegurCaixa Adelas y BPI bancaseguros), comisiones netas (por comercialización de seguros, unit linked y gestión planes de pensiones) y ingresos/gastos por contratos de seguros (margen vida riesgo).

Beneficio neto atribuido por acción: cociente entre el resultado atribuido al Grupo de los últimos doce meses y el número medio de acciones en circulación.

El número medio de acciones en circulación se obtiene como el saldo medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera.

Valor teórico contable por acción (VTC): cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación fully diluted a una fecha determinada.

Las 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.

Valor teórico contable tangible por acción (VTCT): cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles, y el número de acciones en circulación fully diluted a una fecha determinada.

PER (Precio / Beneficios; veces): cociente entre el valor de cotización y el beneficio neto atribuido por acción (BPA).

P/VTC: cociente entre el valor de cotización de la acción y el valor teórico contable.

P/VTCT: cociente entre el valor de cotización de la acción y el valor teórico contable tangible.

Buffer MDA (importe máximo distribuible): nivel de capital por debajo del cual existen limitaciones al pago de dividendos, a la retribución variable y al pago de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional. Se define como los requerimientos de capital de Pilar 1 + Pilar 2 + colchones de capital + posibles déficits de AT1 y T2.

MREL (Minimum Requirement for Eligible Liabilities): requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, incluye además de las emisiones computables para capital total, la deuda Senior non-preferred, la deuda Senior preferred y otros pasivos pari-passu a esta, a criterio de la Junta Única de Resolución.

MREL Subordinado: se compone por las emisiones computables para capital total y las emisiones de deuda Senior non-preferred.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Ganancias/pérdidas por activos y pasivos financieros y otros. 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 explotación. 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 cla-

sificados 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 2019
en millones de euros

Activos financieros a coste amortizado- Clientela (Balance Público)	222.154
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	(813)
Cámaras de compensación	(1.239)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(319)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados- Préstamos y anticipos (Balance Público)	166
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	0
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado- Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	2.403
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos afectos al negocio asegurador del Balance Público)	350
Fondos para insolvencias	4.704
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	227.406

Pasivos por contratos de seguros

Diciembre 2019
en millones de euros

Pasivos afectos al negocio asegurador (Balance Público)	70.807
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye unit link y otros)	(13.361)
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterio de gestión	55.446





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera

**Glosario**

Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Recursos de clientes

Diciembre 2019
en millones de euros

Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela (Balance público)	221.079
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	(2.878)
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.932)
Entidades de contrapartida y otros	54
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado- Valores Representativos de Deuda)	1.625
Emissiones retail y otros	1.625
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	57.446
Total recursos de clientes en balance	188.068
Activos bajo gestión	102.316
Otras cuentas¹	4.698
Total recursos de clientes	384.286

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

Diciembre 2019
en millones de euros

Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda (Balance Público)	33.648
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	(3.864)
Bonos de titulización	(1.387)
Ajustes por valoración	(969)
Con naturaleza minorista	(1.625)
Emissiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	117
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria²	2.932
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	32.716

¹ Incluye, entre otros, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación, así como otros recursos de clientes distribuidos por el Grupo.

² 2.899 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de Información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

Diciembre 2019
en millones de euros

Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público)	1.354
Otros activos no adjudicados	(415)
Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público)	19
Activos adjudicados disponibles para la venta	958
Activos tangibles (Balance Público)	7.282
Activos tangibles de uso propio	(4.915)
Otros activos	(273)
Activos adjudicados en alquiler	2.094

Mayor desglose sobre indicadores MAR en el informe Actividad y Resultados 2019 disponible en la web corporativa: https://www.caixabank.com/informacion-para-accionistas-e-inversores/informacion-economicofinanciera/resultados-trimestrales/2019_es.html





El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario

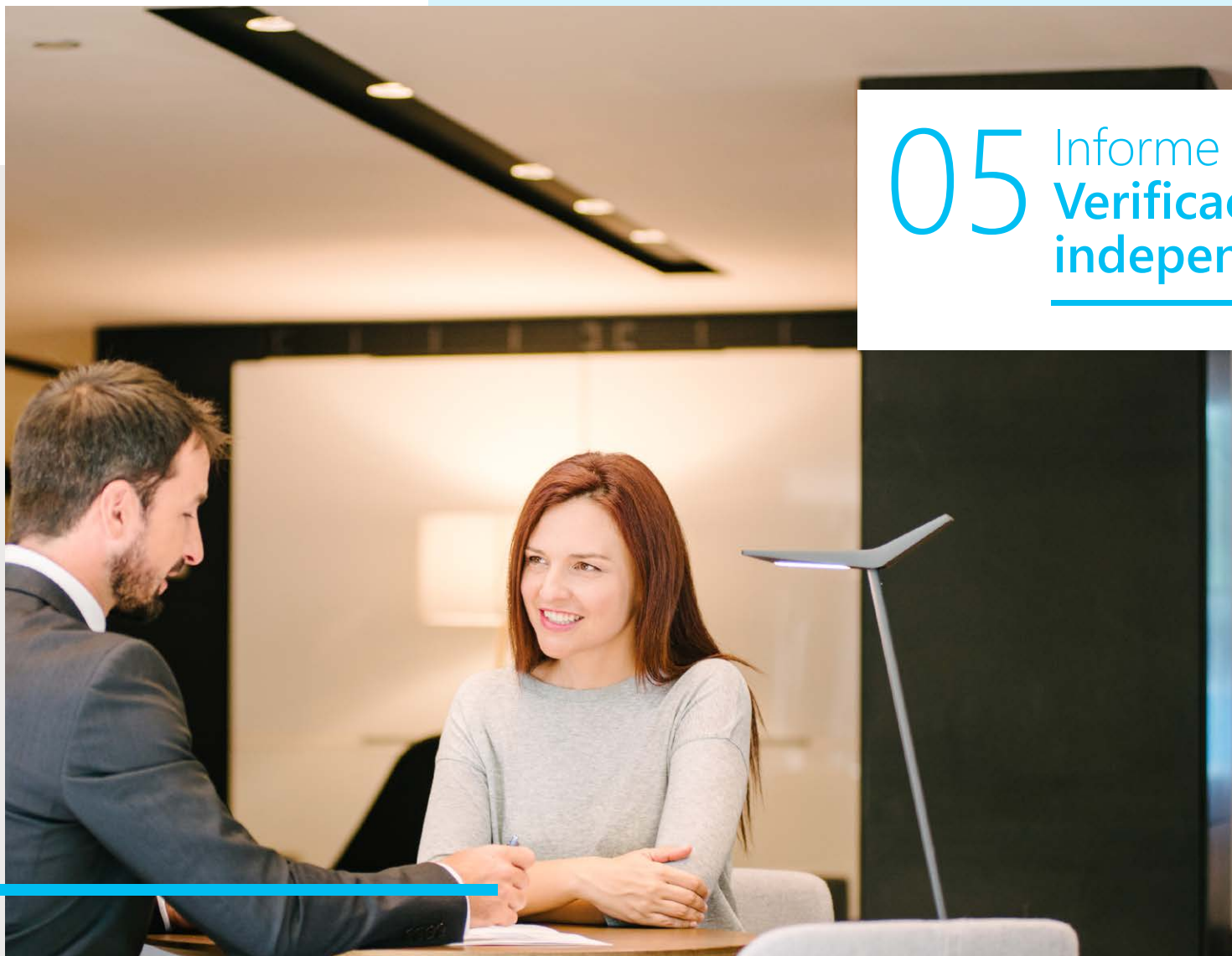


Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019

05 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 2019, de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante CaixaBank o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión adjunto del Grupo.

El contenido del Informe de Gestión 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 “Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre” e “Índice de contenidos GRI” incluidas en el Informe de Gestión adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en el apartado “Materialidad/ Criterios y alcance del informe” del Informe de Gestión adjunto de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard 2008* (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas “Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre” e “Índice de contenidos GRI” del citado Informe de Gestión.

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, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000APS (2008).



Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 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 y 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. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility.

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 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo 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 2019.

- 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 2019.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 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 2019 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 descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas “Tabla de contenidos Ley 11/2018, de 28 de diciembre” e “Índice de contenidos GRI” del citado Informe de Gestión.
- la información incluida en el apartado “Materialidad/ Criterios y alcance del informe” del Informe de Gestión adjunto, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

Recomendaciones

A continuación, se muestra un resumen de las principales recomendaciones surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS (2008), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado/moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

CaixaBank actualiza periódicamente la información sobre las expectativas de todos sus grupos de interés y su percepción sobre el Grupo, a través de distintos canales de comunicación, lo que le permite monitorizar su reputación y desarrollar planes de acción. Se recomienda continuar profundizando y consolidando la metodología de medición de la reputación del Grupo en todas sus sociedades dependientes, integrando todos los procesos de consulta realizados a los grupos de interés.

Relevancia

CaixaBank ha actualizado en 2019 su análisis de materialidad y ha realizado un análisis específico para el Banco BPI, identificando los aspectos relevantes a nivel global para el Grupo. Asimismo, ha alineado los temas materiales identificados con las prioridades del nuevo Plan Estratégico 2019-2021. Se recomienda incorporar en este análisis todos los inputs existentes a nivel interno en relación con la percepción de CaixaBank por parte de los grupos de interés, así como profundizar en la definición de los temas a considerar y su alineamiento con los Estándares GRI.

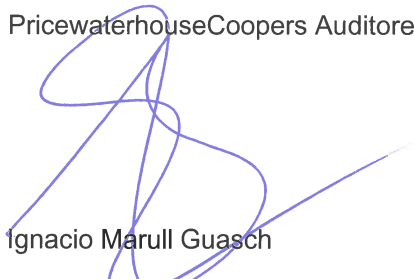
Capacidad de respuesta

El Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank incluye como una de sus líneas estratégicas el ser referentes en gestión responsable y compromiso con la sociedad. Es por ello que en 2019 se ha alineado el Plan Director de Banca Socialmente Responsable a este nuevo Plan Estratégico, reportando los avances en esta materia a nivel de Consejo de Administración. Se recomienda seguir impulsando la comunicación del grado de avance respecto a los objetivos concretos definidos y publicados en la web corporativa de CaixaBank, mediante un reporte anual, tanto interno como externo, de los indicadores clave de seguimiento que permitan cuantificar el impacto del Grupo en la sociedad.

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.



Ignacio Marull Guasch

21 de febrero de 2020



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42

**Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya**

PricewaterhouseCoopers
Auditores, S.L.

2020 Núm. 20/20/00634

IMPORT COL-LEGAL: 30,00 EUR

Informe sobre treballs diferents
a l'auditoria de comptes



El ADN de CaixaBank



Líneas estratégicas



Estado de información no financiera



Glosario



Informe de Verificación independiente



Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al 2019



06 Informe anual de Gobierno corporativo

Correspondiente al 2019



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
información
no financiera



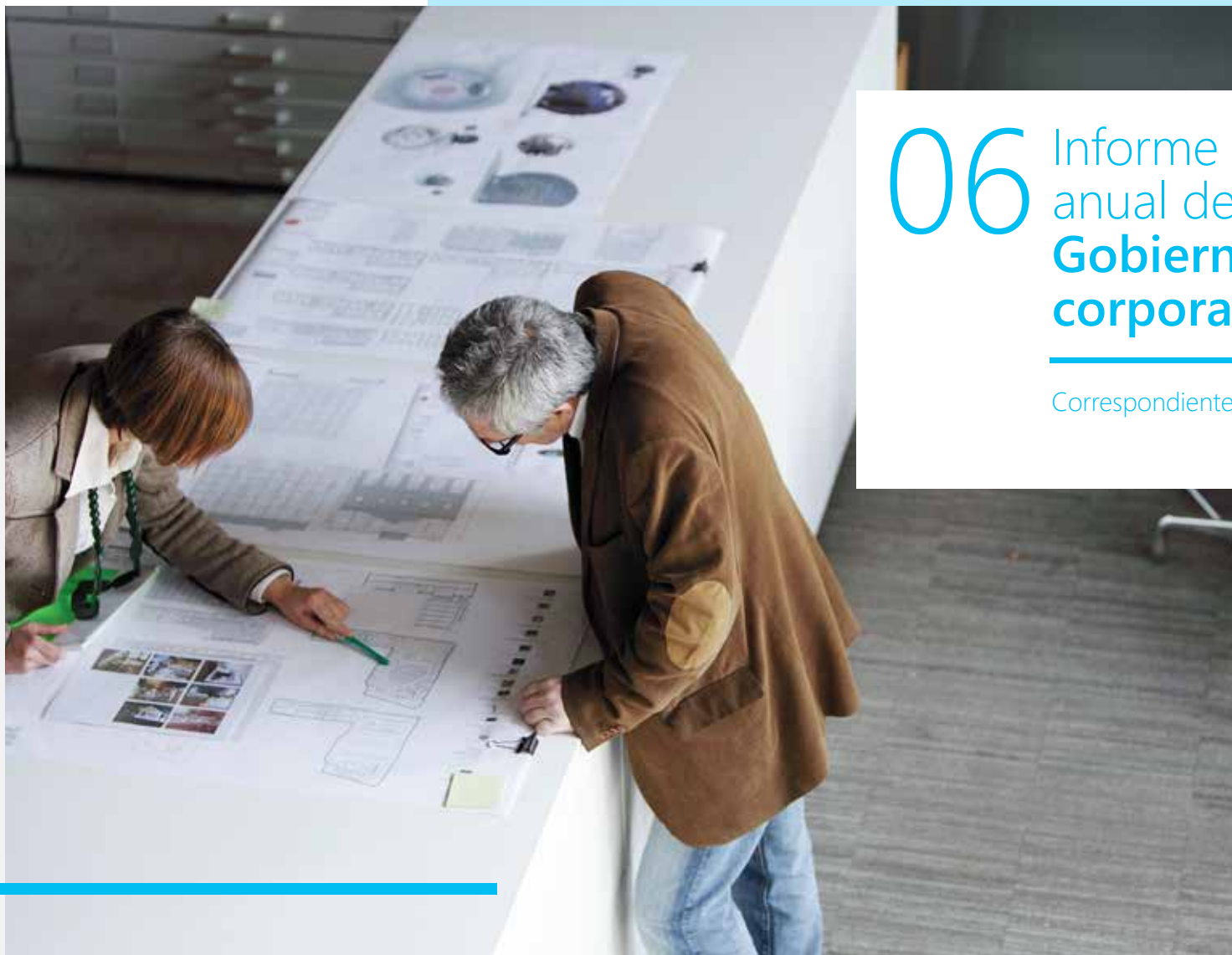
Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019



06 Informe anual de **Gobierno corporativo**

Correspondiente al 2019

El Gobierno Corporativo en el 2019

1.1 Cambios en los órganos de gobierno en el ejercicio 2019

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales.

Asimismo, la Junta aprobó la reelección como miembros del Consejo de Administración de don Gonzalo Gortázar Rotaeché (consejero ejecutivo), de doña María Amparo Moraleda Martínez (consejera independiente), de don John S. Reed (consejero independiente) y de doña María Teresa Bassons Boncomppte (consejera dominical) así como el nombramiento de don Marcelino Armenter Vidal (consejero dominical) y de doña Cristina Garmendia Mendizábal (consejera independiente) como nuevos miembros del Consejo de Administración.

Habida cuenta de los acuerdos de reelección y nombramiento de los consejeros indicados y teniendo en cuenta la no renovación en sus cargos de los consejeros don Alain Minc, don Juan Rosell Lastortras, don Antonio Sáinz de Vicuña y Barroso y don Javier Ibarz Alegría tras haber vencido su mandato, el Consejo de Administración pasó a estar formado por 16 miembros.

Tras la celebración de la Junta General Ordinaria, el Consejo de Administración acordó volver a designar a don Gonzalo Gortázar Rotaeché como Consejero Delegado de CaixaBank, S.A., con todas las facultades delegables legal y estatutariamente.

Además, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Auditoría y Control, en este último caso por lo que se refiere a la composición de la Comisión de Nombramientos, acordó reorganizar la composición de las Comisiones del Consejo.



En particular, el Consejo de Administración nombró a doña Verónica Fisas Vergés, consejera independiente, nueva vocal de la Comisión de Retribuciones y a don Xavier Vives Torrents, consejero independiente coordinador, nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos en sustitución, respectivamente, de don Juan Rosell Lastortras y de don Alain Minc.

También, el Consejo de Administración acordó volver a nombrar a los consejeros reelegidos por la Junta General, como miembros de las Comisiones del Consejo de las que hasta ahora formaban parte dichos consejeros. En concreto, don Gonzalo Gortázar Rotaeché fue nombrado vocal de la Comisión Ejecutiva, doña María Amparo Moraleda Martínez fue nombrada vocal de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Retribuciones, don John S. Reed fue nombrado vocal de la Comisión

de Nombramientos y doña Teresa Bassons Boncomppte fue nombrada vocal de la Comisión de Nombramientos.

Por último, la Comisión de Auditoría y Control acordó designar a doña Koro Usarraga Unsain como Presidenta de la Comisión de Auditoría y Control e, igualmente, la Comisión de Riesgos designó a don Eduardo Javier Sánchez Irazu como su Presidente.

Finalmente, con fecha 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración, acordó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

1.2 Nueva Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 23 de mayo de 2019, acordó, a propuesta de la Comisión de Nombres, la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, como comisión asesora del Consejo de Administración.

La Comisión asistirá al Consejo de Administración de CaixaBank en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital, así como en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones que en este ámbito puedan afectar a la estrategia y al modelo de negocio de CaixaBank.

>> LA COMISIÓN ESTÁ COMPUESTA DE LA SIGUIENTE MANERA:



Presidente

D. Jordi Gual Solé



Vocales

D. Gonzalo Gortázar Rotaache

D^a. María Amparo Moraleda Martínez

D. Marcelino Armenter Vidal

D^a. Cristina Garmendia Mendizábal

1.3 Avances de Gobierno Corporativo en el 2019

Aparte de lo mencionado anteriormente como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2019, como la reducción del tamaño del Consejo de Administración y de la creación de una comisión especializada y asesora del Consejo en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, y la transformación digital (la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital), hay que destacar el haber alcanzado tras la Junta General de Accionistas de 2019, el 37,50 % de presencia femenina del total del Consejo (superando el 30 % recomendado por el Código de Buen Gobierno), todo ello en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y las tendencias y recomendaciones de reguladores y analistas del mercado.

En cuanto a prácticas de trabajo, se podría destacar que se ha avanzado en herramientas técnicas y aspectos organizativos diversos desde la optimización de agendas hasta la estructuración de las reuniones así como la ampliación de plazos relativos a la planificación y organización de los trabajos.

Respecto a las Comisiones, durante el ejercicio 2019, se modificó el Reglamento del Consejo para equiparar el modo de remisión de las actas de las sesiones de la Comisión de Nombres y de la Comisión de Retribuciones al sistema del resto de las comisiones.

Todo ello en el marco del esfuerzo constante por asegurar el mejor gobierno y consecuente el mejor desempeño de la entidad, reconociendo la capacidad de los órganos de gobierno de CaixaBank de desarrollar su labor con los más altos estándares de excelencia.

1.4 Retos para el ejercicio 2020

A raíz de los resultados obtenidos del proceso de autoevaluación del Consejo y de las Comisiones, y en aras a seguir avanzando en los aspectos de eficiencia y calidad, el Consejo de Administración ha valorado y establecido para el ejercicio 2020 algunas oportunidades de mejora en cuanto a su funcionamiento y el de sus Comisiones.

Entre ellas, se podría destacar los temas de agenda, avanzando en su optimización para incrementar el tiempo de debate dedicado a cuestiones de negocio. Y en esta línea, profundizar en el conocimiento de la evolución del sector y sus tendencias.

Asimismo, seguir ampliando y mejorando las herramientas técnicas de trabajo, así como de la información del Grupo tanto en sus aspectos de negocio así como de organización, sin perder de vista la capacidad de los órganos de gobierno de realizar su labor con estándares de excelencia, pudiendo, si fuera necesario, redimensionar alguna comisión especializada, siempre en aras a asegurar el mejor gobierno y consecuente mejor desempeño de la entidad.

A. Estructura de la propiedad

El Capital social (A.1.)

Al cierre del ejercicio, el capital social de CAIXABANK es de 5.981.438.031 euros, representado por 5.981.438.031 acciones de 1 euro 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, lo que representa 5.981.438.031 de derechos de voto. La entidad encargada de la llevanza de su registro contable es la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR). Las acciones en que se divide el capital social de CAIXABANK están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo).

La última fecha de modificación del capital social fue el 14 de diciembre de 2016.

Con fecha 1 de junio de 2017 CaixaBank comunicó la aprobación de una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión (Additional Tier 1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.000 millones de euros cuyos términos quedaron fijados ese mismo día.

Con fecha 13 de marzo de 2018, CaixaBank comunicó una emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión de CaixaBank (AT1) con exclusión del derecho de suscripción preferente por importe de 1.250 millones de euros.

Las participaciones preferentes son perpetuas, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank 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, 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 el volumen diario 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) €2,803 (Floor Price), respecto a las preferentes emitidas en junio de 2017 y de 2,583€ (Floor Price) respecto a las emitidas en marzo de 2018 y (iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión (a fecha del presente informe, el valor nominal de la acción es de un euro (€1)).

Accionistas significativos y sus comunicaciones durante el ejercicio (A.2)

(Comunicaciones a la CNMV durante el ejercicio)

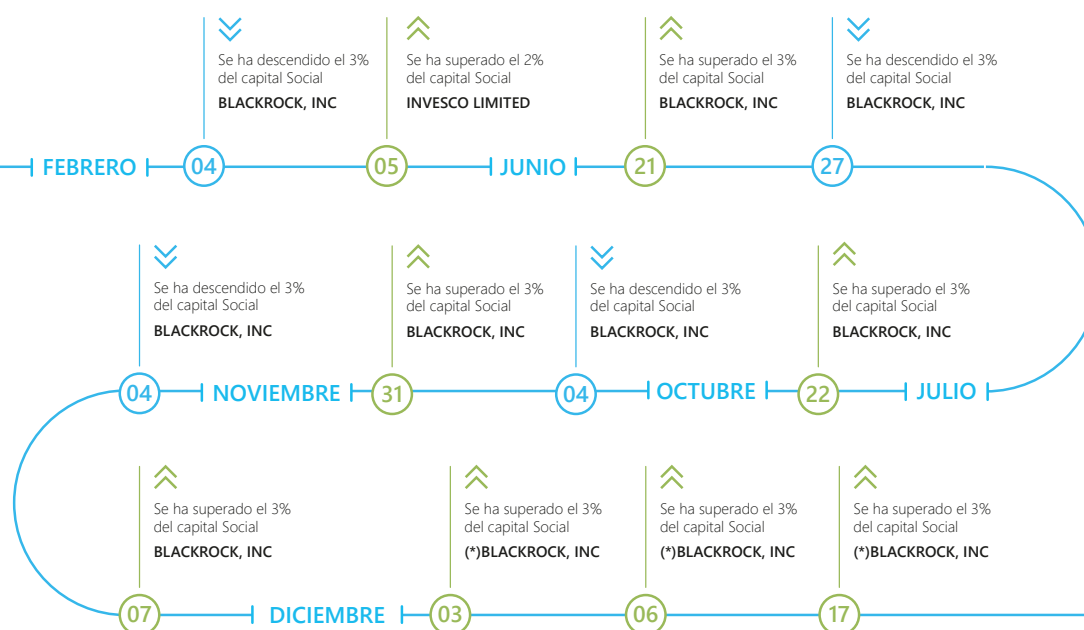
Datos a 31.12.2019

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	3,005	0,00	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	0,00	2,025	0,00	0,00	2,025

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	3,005	0,070	3,075
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,955	0,00	1,955
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,008	0,00	0,008
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISERS, INC	0,011	0,00	0,011
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,051	0,00	0,051

>> MOVIMIENTOS EN LA ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÁS SIGNIFICATIVOS ACAECIDOS DURANTE EL EJERCICIO:



De acuerdo con la información pública disponible en la página Web de la CNMV:

Respecto a la situación de la participación de Fundación Bancaria "la Caixa" en CaixaBank, cabe informar que al cierre del ejercicio 2019, la Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") ostenta directamente 3.493 acciones y a través de CriteríaCaixa (sociedad controlada al 100% por la Fundación Bancaria) 2.392.575.212 acciones de CaixaBank.

Respecto a la situación de la participación de BlackRock, INC, cabe informar que su participación total al cierre del ejercicio es del 3,075% y corresponde al resultado de sumar el 3,005% de derechos de votos atribuidos a acciones al 0,070% de derechos de votos a través de instrumentos financieros, todo ello de manera indirecta. Y en relación con Invesco Limited, al cierre del ejercicio su participación es del 2,025% de derechos de votos atribuidos a acciones, de manera indirecta.

(*) En relación con los movimientos en la estructura accionarial más significativos acaecidos durante el ejercicio 2019, además de las notificaciones de Invesco Limited que aparecen en el cuadro anterior, cabe mencionar que BlackRock, INC ha realizado comunicaciones adicionales que se presentaron de manera voluntaria y que no traen causa en los cruces de umbral, a pesar de ello se incluyen en el presente apartado al haber sido comunicados y estar publicados en la página web de la CNMV.

 El ADN de
CaixaBank

 Líneas
estratégicas

 Estado de
Información
no financiera

 Glosario

 Informe de
Verificación
independiente

 **Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019**


Participación del Consejo (A.3)

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 Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Don Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Don Gonzalo Gortázar Rotaeché	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Don Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Marcelino Armenter Vidal	0,003	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000
Fundación CajaCanarias	0,639	0,000	0,000	0,000	0,639	0,000	0,000
Doña María Teresa Bassons Boncompte	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Don José Serna Masiá	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Doña Koro Usarraga Unsain	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

» **% TOTAL DE DERECHOS
DE VOTO EN PODER
DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN:**

0,671

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 <u>que pueden ser transmitidos</u> a través de instrumentos financieros
Don José Serna Masía	Doña María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relaciones entre **accionistas significativos** (A.4)

La sociedad no tiene conocimiento de cualquier tipo relación ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.

Relaciones entre **accionistas significativos y la sociedad o su grupo** (A.5)

FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA

>> Tipo de relación

Comercial/Contractual

>> Breve descripción

Existen relaciones comerciales y contractuales dentro del giro y tráfico comercial ordinario, cuyos principios reguladores están recogidos en el Protocolo Interno de Relaciones entre Fundación Bancaria "la Caixa", Critería y CaixaBank. De conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera, la Fundación Bancaria, como matriz del Grupo "la Caixa", Critería, como accionista directo, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron el 22 de febrero de 2018 un nuevo Protocolo Interno de Relaciones y cuyos objetivos principales son, entre otros, gestionar las operaciones vinculadas, establecer, mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés, el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad, la colaboración en RSC, regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa", a Critería y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones de información periódica y de supervisión frente a los organismos reguladores y de resolución.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Relaciones entre accionistas significativos o representados en el consejo y consejeros o sus representantes (A.6)

Nombre o denominación social del consejero o representante, vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación / cargo
Don Alejandro García - Bragado Dalmau	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresidente I del Consejo de Administración de Critería Caixa, S.A.U. y Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A.
Don Marcelino Armenter Vidal	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Critería Caixa, S.A.U. Miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras, S.A. Consejero de Inmo Critería Caixa, S.A.U. y Vicepresidente Ejecutivo de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija
Doña Natalia Aznárez Gómez	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	FUNDACIÓN CAJACANARIAS	Directora de la Fundación CajaCanarias

Pactos Parasociales (A7)

La sociedad tiene conocimiento de la existencia de un pacto parasocial firmado entre FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA, FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS y FUNDACIÓN BANCARIA "LA CAIXA" que afecta al 40,63 % del capital de la sociedad.

El capital social afectado en el momento de la firma de dicho Pacto era del 80,597 %. Dicho porcentaje era el que representaban las acciones de CaixaBank titularidad de: Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias), y Caja de Burgos (actualmente Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones") y Fundación Bancaria "la Caixa", a 1 de agosto de 2012, fecha de la firma del Pacto.

El dato actual del 40,639 %, es la suma de la participación de la Fundación Bancaria "la Caixa" a través de Critería Caixa, S.A.U. y de la participación de Fundación Bancaria CajaCanarias, que son datos públicos disponibles en la web de la CNMV. En el primer caso por tratarse de una participación significativa y en el segundo por su condición de miembro del Consejo de Administración de CaixaBank. Por lo tanto, el dato sobre el porcentaje de capital afectado por el Pacto no recoge la participación de las otras dos fundaciones firmantes del Pacto (a saber, Fundación Bancaria Caja Navarra y la Fundación Caja de Burgos, Fundación Bancaria) que al no ser accionistas significativos ni miembros del Consejo de Administración, el dato sobre sus participaciones en CaixaBank no es público.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
Información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> Breve descripción del pacto

Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa" y Caja Navarra (actualmente Fundación Cajasol), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank.

Asimismo, se pactó el compromiso de la Fundación Bancaria "la Caixa" de votar a favor del nombramiento de 2 miembros del Consejo de Administración de CaixaBank a propuesta de "las Fundaciones" y, con la finalidad de dar estabilidad a su participación en el capital social de CaixaBank, "las Fundaciones" asumieron un compromiso de no disposición de su participación durante el plazo de cuatro años, así como un compromiso de derecho de adquisición durante dos años a favor de las demás Fundaciones en primer lugar y subsidiariamente de la Fundación Bancaria "la Caixa", en el supuesto de cualquiera de "las Fundaciones" quisiera transmitir en su totalidad o parte de su participación, una vez transcurrido el plazo de vigencia del compromiso de no disposición.

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A. Las modificaciones de los referidos acuerdos comportan por un lado que las cajas que constituyeron Banca Cívica, S.A., en lugar de

proponer el nombramiento de dos consejeros en CaixaBank, proponen un consejero en CaixaBank, S.A. y un consejero en VidaCaixa, S.A., filial de CaixaBank y, que la prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo a primeros de agosto de 2016, por tres años, pasa a tener una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa", el Pacto fue modificado, habiendo manifestado la Fundación Cajasol su voluntad de dejar sin efecto en lo que a ella se refería el Acuerdo de Integración entre CaixaBank, S.A., y Banca Cívica, S.A., una vez transcurridos seis años desde su firma.

Asimismo ha sido modificado el Expositivo III, la Cláusula 1 "Objeto del Pacto de Accionistas" para suprimir la mención "para apoyar en su control a la Fundación Bancaria "La Caixa", la Cláusula 3 "Consejos Asesores Territoriales". Se ha eliminado la Cláusula 5 "Derecho de Adquisición Preferente" de forma que su redacción ha quedado sin efecto. Asimismo ha quedado sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"

Se mantiene la vigencia de los compromisos en materia de Obra Social conjunta entre las Fundaciones y la Fundación Bancaria "la Caixa" con el mismo contenido y alcance que hasta ahora, con excepción de los compromisos entre Cajasol y la Fundación Bancaria "la Caixa", manteniéndose vigentes en este caso, únicamente los comprometidos en la fecha de dicho documento, y hasta la finalización de los mismos.

Se mantiene asimismo la vigencia de los Consejos Asesores Territoriales de carácter consultivo para Canarias, Navarra y Castilla y León.

Acciones concertadas:

La Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas.

Accionista de control (A.8)

No existe ninguna 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.

>> Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene

El 17 de octubre de 2016 quedaron suscritas las modificaciones del Acuerdo de integración entre CaixaBank, S.A. y Banca Cívica, S.A. y el Pacto de accionistas de CaixaBank, S.A., que fueron suscritos el primero de ellos el 26 de marzo de 2012 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, S.A., Banca Cívica, S.A. y las cajas de ahorros que en su día constituyeron Banca Cívica, S.A., y el segundo el día 1 de agosto de 2012 por "la Caixa" y las cajas de ahorros que constituyeron Banca Cívica, S.A.

El 4 de octubre de 2018, mediante acuerdo de modificación suscrito entre "las Fundaciones" y Fundación Bancaria "la Caixa", el Pacto fue modificado por entre otras cosas, dejar sin efecto el párrafo tercero de la Cláusula sexta "Vigencia del Pacto de Accionistas"

El 29 de octubre de 2018, se comunicó mediante Hecho Relevante que habían quedado suscritas, por todas las partes, las modificaciones del Acuerdo de Integración entre CaixaBank y Banca Cívica, S.A., y del Pacto

de Accionistas de CaixaBank. La modificación tiene por objeto principal clarificar su contenido en relación con determinados compromisos asumidos por la Fundación Bancaria "la Caixa" para dar cumplimiento a las condiciones aprobadas en marzo de 2016 por el Consejo de Supervisión del BCE para la desconsolidación a efectos prudenciales de Criterias en CaixaBank, cuyo cumplimiento supuso una reducción de la participación de la Fundación Bancaria y la consiguiente pérdida de control de CaixaBank.

La prórroga de los acuerdos que de forma automática se produjo el 1 de agosto de 2016, por tres años, tendrá una duración de cuatro años en lugar de los tres citados.

La fecha de vencimiento del pacto es el 3 de agosto de 2020.

Autocartera y autorización de la Junta General (A.9 y A.10)

>> A FECHA DE CIERRE DEL EJERCICIO:

>>	NÚMERO DE ACCIONES DIRECTAS	>>	NÚMERO DE ACCIONES INDIRECTAS (*)	>>	% TOTAL SOBRE CAPITAL SOCIAL
	2.705.936		423.157		0,053

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	423.157

La Junta General del 28 de abril de 2016 acordó autorizar al Consejo de Administración para que, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 146 y 509 de la Ley de Sociedades de Capital, pueda proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus sociedades 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 o contravalor 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%.

El plazo de vigencia de la autorización es de cinco años desde la adopción del acuerdo por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, y a los efectos previstos en el párrafo segundo del apartado a) del artículo 146.1 de la Ley de Sociedades de Capital, se acordó otorgar expresa autorización para la adquisición de acciones de la Sociedad por parte de cualquiera de las sociedades dependientes en los mismos términos del acuerdo.

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 contemplados en el párrafo tercero del apartado a) del artículo 146 de la Ley de Sociedades de Capital, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su grupo.

El Consejo de Administración queda facultado para delegar la presente autorización en la persona o personas que crea conveniente.

Todo ello con los restantes límites y requisitos exigidos por la Ley de Sociedades de Capital y demás normativa aplicable, dejando sin efecto en la parte no utilizada, la anterior autorización vigente, aprobada en la Junta General de 19 de abril de 2012.

El Consejo de Administración, el 28 de enero de 2016, acordó fijar el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un nuevo sistema de alertas de acuerdo con la habilitación contemplada en el artículo 45 del Reglamento Interno de Conducta para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

El Capital Flotante (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV y, sin perjuicio de otros criterios, se entenderá por “capital flotante estimado” aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos, de miembros del consejo de administración o que la sociedad tenga en autocartera.

>> CAPITAL FLOTANTE

Criterio CNMV	%
Capital Social	100%
Autocartera	0,047%
Consejo	0,671%
Accionistas significativos (Total)	45,121%
CAPITAL FLOTANTE (Criterio CNMV)	54,161%

En la Junta General Ordinaria celebrada el 19 de abril de 2012 se aprobaron ciertas modificaciones de los Estatutos Sociales. Entre otras, la de especificar que, dado que la Sociedad permite a sus accionistas el ejercicio de sus derechos de voto y representación por medios de comunicación a distancia, la necesidad de ser titular de un número mínimo de mil acciones de la Sociedad se aplicara únicamente a aquellos accionistas que decidieran asistir físicamente a la Junta General.

Por lo tanto, a raíz de esta modificación, todos y cada uno de los accionistas pueden participar en la Junta General ejercitando sus derechos de representación y de voto por medios de comunicación a distancia, sin que sea exigible la titularidad de un número mínimo de acciones para el ejercicio de tales derechos por dichos medios.

Respecto a medidas de neutralización frente a OPAS y a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido.

Ejercicio de derechos políticos. Medidas de neutralización y otros valores emitidos. (A.12, A.13 y A.14)

No existe cualquier restricción a la transmisibilidad de las acciones y/ o cualquier restricción al derecho de voto. Sin perjuicio de ello, hay que tener en cuenta que el artículo 16 y siguientes de la Ley 10/2014 de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, establecen que quien pretenda adquirir una participación significativa (en los términos del artículo 16 de la norma) en el capital o en los derechos de voto de la entidad o bien, incrementar, directa o indirectamente, la participación en la misma de tal forma que, o el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído alcance ciertos umbrales o que en virtud de la adquisición se pudiera llegar a controlar la entidad de crédito, ha de notificarlo previamente al Banco de España.

Respecto a restricciones legales o estatutarias al ejercicio del derecho de voto, en CaixaBank tampoco existen tales restricciones. Sin embargo, tal y como se explica a continuación en el apartado B., los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de CaixaBank establecen que podrán asistir físicamente a la Junta General los accionistas que, a título individual o en agrupación con otros accionistas, acrediten la titularidad de, al menos, mil (1.000) acciones y tengan inscrita la titularidad de las mismas en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación, al menos, a aquél en que haya de celebrarse la Junta.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

B. La Junta General

La regulación de la Junta General (B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 y B.8)

En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del quórum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital (LSC).

A raíz de las modificaciones de los Estatutos aprobadas en la Junta General de Accionistas del 28 de abril 2016, y para adaptar el texto del Reglamento de Junta al redactado de los Estatutos se acordó en la misma Junta General: por una lado, modificar el artículo 12 del Reglamento de la Junta relativo a la constitución de la Junta General de Accionistas, con la finalidad de especificar también en este Reglamento que el quórum de constitución reforzado requerido para acordar la emisión de obligaciones solo será de aplicación a las emisiones que sean competencia de la Junta General. Y, por el otro, incluir una salvedad al plazo para asistir o hacerse representar en las Juntas, y por lo tanto, se acordó la modificación de los artículos 8 ("Derecho de asistencia") y 10 ("Derecho de representación") del Reglamento de la Junta, para especificar expresamente en relación con los plazos de cinco (5) días, que quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la Sociedad establezca un régimen que resulte incompatible.

En cuanto a las normas aplicables a la modificación de los estatutos de la sociedad, la regulación societaria de CaixaBank contempla básicamente los mismos límites y condiciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.

Respecto a las normas para la tutela de los derechos de los socios en la modificación de los estatutos se aplica lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital.

Asimismo, por su condición de entidad de crédito, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, la modificación de los estatutos sociales de CaixaBank está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en dicha regulación. 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.

Respecto a la restricción estatutaria que exige un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, se establece que, todos los accionistas que sean titulares de un mínimo de mil (1.000) acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas, podrán asistir físicamente a la Junta General.

Será requisito para asistir a la Junta General que el accionista tenga inscrita la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos cinco (5) días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta. Quedan a salvo los supuestos específicos en los que alguna ley aplicable a la sociedad establezca un régimen que resulte incompatible. A cada accionista que, según lo dispuesto anteriormente, pueda asistir le será facilitada la correspondiente tarjeta de asistencia que sólo podrá ser suplida mediante un certificado de legitimación que acredite el cumplimiento de los requisitos de asistencia.

El número de acciones necesarias para votar a distancia es de 1 acción.

No se ha establecido que determinadas decisiones, distintas a las establecidas por Ley, que entrañan una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, deben ser sometidas a la aprobación de la junta general de accionistas. No obstante, en el Artículo 4 del Reglamento de la Junta se establece que serán competencias de la Junta General las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a CaixaBank.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

La información sobre gobierno corporativo de CaixaBank está disponible en la web corporativa de la Sociedad (www.caixabank.com) en el apartado de “Información para Accionistas e Inversores”, subapartado de “Gobierno corporativo y política de remuneraciones” a través de la siguiente dirección web:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el caso de la información específica sobre las juntas generales, la misma se puede acceder a través de un link individualmente identificado “Junta General de Accionistas”, en el subapartado de “Gobierno corporativo y política de remuneraciones” y se puede acceder a través de la siguiente dirección web:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Asimismo, cabe mencionar que con ocasión de la convocatoria de una Junta General, se habilita temporalmente en la página inicial de la web de CaixaBank un “banner” específico y destacado que da acceso directo a la información para la Junta convocada. Finalmente, es importante dejar constancia de la existencia en la parte inferior de la web corporativa de CaixaBank de un apartado de “Enlaces Directos”, entre los que se encuentra el link “Junta General de Accionistas” que permite el acceso directo a la información de las juntas generales de accionistas de CaixaBank de forma continuada.

Datos de la JG 2019 (B.4 y B.5)

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:

Fecha Junta General	Datos de Asistencia				
	% de presencia física	% en representación	% Voto a distancia		
			Voto electrónico	Otros	Total
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
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

La información sobre la participación del capital flotante es aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de nominees.

En la junta general celebrada en el ejercicio 2019, todos los puntos del orden del día fueron aprobados por los accionistas.

C. Estructura de la administración de la sociedad

El Consejo de Administración

Composición: (C.1.1, C.1.2, C.1.3, C.1.4, C.1.5, C.1.6, C.1.7 y C.1.29)

>> NÚMERO MÁXIMO Y MÍNIMO DE CONSEJEROS PREVISTOS EN LOS ESTATUTOS SOCIALES Y EL NÚMERO FIJADO POR LA JUNTA GENERAL:

La Junta General de 5 de abril de 2019 adoptó el acuerdo de fijar en 16 el número de miembros del Consejo de Administración.

>>



NÚMERO MÁXIMO DE CONSEJEROS

22

>>



NÚMERO MÍNIMO DE CONSEJEROS

12

>>



NÚMERO DE CONSEJEROS FIJADO POR LA JUNTA

16

>> 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 Jordi Gual Solé		Dominical	Presidente	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Tomás Muniesa Arantegui		Dominical	Vicepresidente	01/01/2018	06/04/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Gonzalo Gortázar Rotaache		Ejecutivo	Consejero Delegado	30/06/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Francesc Xavier Vives Torrents		Independiente	Consejero Coordinador Independiente	05/06/2008	23/04/2015	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Marcelino Armenter Vidal		Dominical	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Fundación CajaCanarias	Doña Natalia Aznárez Gómez	Dominical	Consejero	23/02/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Teresa Bassons Boncompte		Dominical	Consejero	26/06/2012	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Verónica Fisas Vergés		Independiente	Consejero	25/02/2016	28/04/2016	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Alejandro García-Bragado Dalmau		Dominical	Consejero	01/01/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña Cristina Garmendia Mendizábal		Independiente	Consejero	05/04/2019	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don Ignacio Garraleta Ruiz de Velasco		Dominical	Consejero	06/04/2017	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña María Amparo Moraleda Martínez		Independiente	Consejero	24/04/2014	05/04/2019	Acuerdo Junta General de Accionistas
Don John S. Reed		Independiente	Consejero	03/11/2011	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
Don José Serna Masía		Dominical	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
Doña Koro Usarraga Unsain		Independiente	Consejero	30/06/2016	06/04/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas

El Secretario General y del Consejo, D. Óscar Calderón de Oya no tiene la condición de consejero.

>>

NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS

16



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> BAJAS EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DURANTE EL EJERCICIO:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de 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
Don Alain Minc	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Auditoría y Control Comisión de Nombramientos	No
Don Juan Rosell Lastortras	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Retribuciones	No
Don Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Riesgos Comisión Ejecutiva	No
Don Javier Ibarz Alegría	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comisión Ejecutiva	No




El ADN de
CaixaBank

Líneas
estratégicas

Estado de
información
no financiera


Glosario


Informe de
Verificación
independiente

Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> CUADROS SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO Y SU DISTINTA CATEGORÍA:

>> CONSEJEROS EJECUTIVOS



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 Critería 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 Vicepresidente 1º de Repsol, consejero de Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

>> Otros cargos actuales

Presidente de VidaCaixa y Consejero de Banco BPI.

>> NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS EJECUTIVOS

1

>> % SOBRE EL TOTAL DEL CONSEJO

6,25

>> CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES



JORDI GUAL

Presidente

>> Educación

Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> Trayectoria profesional

Se incorporó al Grupo "la Caixa" en 2005, dónde antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, fue Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios, así como Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico en CriteríaCaixa. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea y profesor visitante en la Universidad de California (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Telefónica y del Consejo de Vigilancia de Erste Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital.



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.



MARCELINO ARMENTER

Consejero dominical

>> Educación

Licenciado y Master en Administración de Empresas por ESADE.

>> Trayectoria profesional

Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña.

Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado al Grupo "la Caixa", siendo Director de Auditoría y Control Interno (1985-1988), Director de área de Participadas (1988-1995), Consejero Delegado de Banco Herrero (1995-2001), Director General de CaixaHolding (2001-2007), Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa" (2007-2011) y Director General de Riesgos de CaixaBank (2011-2013).

En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Critería Caixa, anteriormente, fue su Director General. Fue Consejero del Grupo Financiero Inbursa (2017-2019).

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de Naturgy e Inmo Critería Caixa, Presidente y Consejero Delegado de Mediterranea Beach & Golf Community, Consejero Delegado de Caixa Capital Risc y Miembro del Consejo de Saba Infraestructuras, S.A.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
Información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019>> **CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES**

FUNDACIÓN CAJACANARIAS
Representada por
Natalia Aznárez
 Consejero dominical
>> **Educación**

Licenciada en Ciencias Empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y Diplomada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad de la Laguna.

>> **Trayectoria profesional**

Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS. En 1990 inicia en el departamento de marketing de CajaCanarias, en 1993 para a dirigir el Segmento de Particulares, y en el 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, asumiendo en 2010 la Dirección General Adjunta. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016.

>> **Otros cargos actuales**

Directora de la Fundación CajaCanarias, Presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, Vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, Secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS
 Consejera dominical
>> **Educación**

Licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona, especializada en Farmacia Hospitalaria.

>> **Trayectoria profesional**

Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Ha sido Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso -Muestra INFARMA- en la Fira de Barcelona (1995, 1997) y de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB".

Ha sido consejera en "la Caixa" (2005-2014), Critería CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundación "la Caixa" (2014-2016) y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta 2018.

Ha sido miembro del Comité Ejecutivo y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud de la Cámara de Comercio de Barcelona hasta mayo de 2019 y miembro de la comisión científica de Oncolliga.

>> **Otros cargos actuales**

Consejera de Bassline y de Laboratorios Ordesa y Administradora de Terbas XXI S.L.U.

Miembro de la Comisión científica de Oncolliga.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO
 Consejero dominical
>> **Educación**

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> **Trayectoria profesional**

En 1984 en excedencia de la Abogacía del Estado, pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde ejerció como Secretario del Consejo, manteniendo su actividad como abogado. En 1994, deja la Bolsa de Barcelona y pasa a asesorar a "la Caixa". En 1995 es nombrado Vicesecretario y en 2003, Secretario del Consejo de Administración. Asimismo, fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (2014-2016). Y, en CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración (2009-2016) y como Secretario General (2011-2014).

Fue Secretario del Consejo de Administración de, entre otros, La Maquinista Terrestre y Marítima; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras; Inmobiliaria Colonial; Agbar. Asimismo, fue consejero de Gas Natural.

>> **Otros cargos actuales**

Vicepresidente primero de CriteríaCaixa y miembro del Consejo de Administración de Saba Infraestructuras.

IGNACIO GARRALDA
 Consejero dominical
>> **Educación**

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Notario en excedencia desde 1989.

>> **Trayectoria profesional**

Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio (1976-1982), luego pasó a Agente de Cambio y Bolsa (1982-1989). Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), Presidente de Bancoval (1994-1996) y consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid (1991-2009).

Es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista, miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones.

>> **Otros cargos actuales**

Vicepresidente 1º de BME, Consejero de Endesa, y Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES



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.

Notario de Barcelona (2000-2013). Asimismo fue consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.

>> NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS DOMINICALES

8

>> % SOBRE EL TOTAL DEL CONSEJO

50

>> CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES



XAVIER VIVES

Consejero independiente coordinador

>> Educación

Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California (Berkeley).

>> Trayectoria profesional

Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD (2001-2005); Director del Instituto de Análisis Económico del CSIC (1991-2001); y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autònoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra.

Ha asesorado al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea (Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia), a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC, y a empresas internacionales. Ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía y de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, así como Duisenberg Fellow del BCE.

>> Otros cargos actuales

Miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association y de la Econometric Society.



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 y Presidenta de Genetrix.

>> Otros cargos actuales

Es Consejera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, de Mediaset, Ysios Capital Partners y Satlantis Microsats. Asimismo, es Presidenta de la Fundación COTEC, miembro de la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.


El ADN de
CaixaBank

Líneas
estratégicas

Estado de
información
no financiera


Glosario


Informe de
Verificación
independiente

**Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019**

>> CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

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 Solvay, Airbus Group y Vodafone.

Asimismo, es miembro del Consejo Rector del CSIC, del Consejo Asesor de SAP Ibérica, Spencer Stuart y KPMG, 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 y el International Advisory Board del IE.

JOHN S. REED Consejero independiente

>> 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 dieciséis 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

Presidente del Consejo de American Cash Exchange y 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.

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 de Laboratorio Pierre Fabre y de su Comité Estratégico

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.

>> NÚMERO TOTAL DE CONSEJEROS INDEPENDIENTES

7

>> % TOTAL DEL CONSEJO

43,75



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



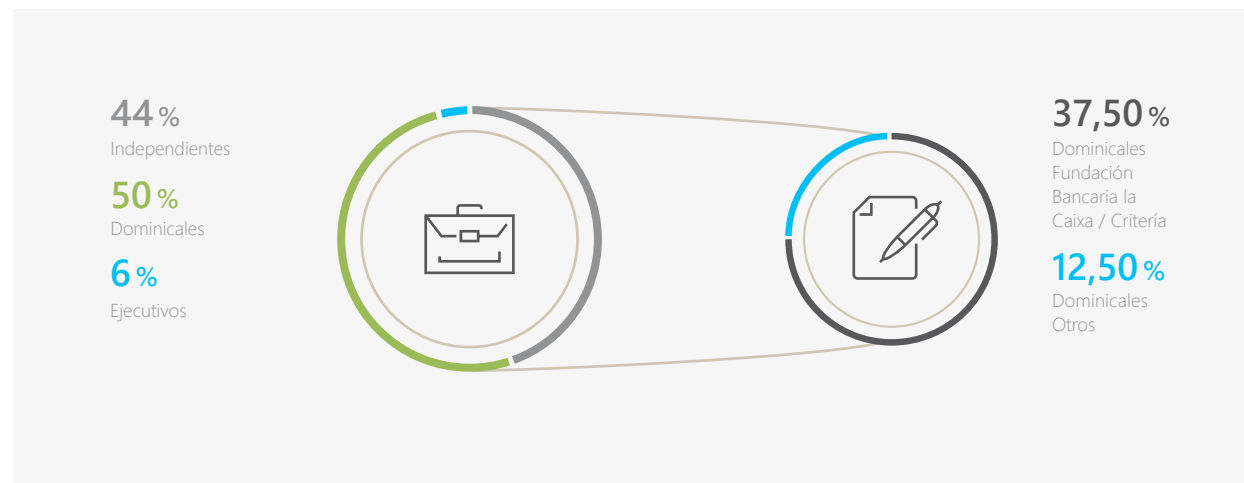
Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Doña Cristina Garmendia Mendizábal es miembro del Consejo Asesor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneración percibida por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2019 desde que es consejera, asciende a ocho mil euros, no considerándose significativa.

Perfil de los miembros del Consejo



Información relativa al número de consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios (C.1.4)

	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas	0	0		0	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independientes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Otras Externas	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

Política de diversidad (C.1.5., C.1.6., C.1.7.)

CaixaBank cuenta con una Política de Selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave (en adelante la “Política”), aprobada por el Consejo de Administración el día 20 de septiembre de 2018.

Dicha Política tiene por objeto entre otros, la adecuada diversidad en la composición del Consejo de Administración que permita garantizar un amplio conjunto de conocimientos, cualidades, puntos de vista y experiencias en el seno del Consejo contribuyendo a promover opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro.

También es objetivo de la “Política” velar por una adecuada diversidad en la composición del Consejo, especialmente de género así como, en su caso, de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico. Respetar el principio de no discriminación e igualdad de trato constituye, por tanto, un elemento fundamental de la Política así como de los procedimientos para la selección y evaluación de la idoneidad de los consejeros de CaixaBank.

Los procedimientos de selección de miembros del Consejo de Administración no adolecen de sesgo alguno que obstaculice la selección de mujeres para dichos cargos dentro de la Sociedad. Asimismo, el artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración establece como una de las funciones asignadas a la Comisión de Nombramientos la de 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 de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que da cuenta en el IAGC.

La adecuada diversidad en la composición del Consejo es tenida 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.

La Comisión de Nombramientos al analizar y proponer los perfiles de candidatos para proveer los puestos del Consejo de Administración tiene en cuenta las cuestiones de diversidad de género.

En particular, se aplican las siguientes medidas:

- En los procedimientos de selección y reelección de consejeros, al realizar la evaluación de la idoneidad se pondera el objetivo de favorecer la diversidad de género, conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo.
- En todo momento, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos velan por que exista un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias, teniendo en cuenta también que se facilite la selección de candidatos del sexo menos representado y se evite cualquier clase de discriminación al respecto.
- En la evaluación anual de la composición y competencias del Consejo de Administración se tienen en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, con el objetivo de dar cumplimiento a la Recomendación 14 del Código de Buen Gobierno sobre la presencia femenina en los Consejos de Administración. A estos efectos, la Comisión de Nombramientos debe documentar el grado de cumplimiento de este objetivo así como de aquellos otros que, en su caso, se hayan considerado pertinentes, e indicar, en caso de incumplimiento, las razones, las medidas para solucionarlo y el calendario de actuaciones.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

- Asimismo, la Comisión de Nombramientos, 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 actualiza una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración. Igualmente, la adecuada diversidad en la composición del Consejo ha sido tenida 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.

Respecto al ejercicio 2019, el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos ha considerado que tiene una composición satisfactoria con un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito y un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario.

En la verificación del cumplimiento de la política de selección de consejeros, la Comisión de Nombramientos ha concluido que se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos ha llevado a cabo, lo que ha permitido concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.

En ese particular, el Consejo considera conveniente continuar con la voluntad de reducir su tamaño cumpliendo en todo momento con los objetivos de diversidad establecidos en la "Política", especialmente en cuanto a la diversidad de género y, respetando igualmente las condiciones relativas a la composición del Consejo de Administración de CaixaBank establecidas por el Banco Central Europeo para la desconsolidación a efectos prudenciales de CriteriaCaixa en CaixaBank.

En cuanto a la diversidad de género, se destaca el incremento progresivo realizado en los últimos ejercicios, alcanzando en 2019 el 37,50% del total de miembros del Consejo. Dicho porcentaje se encuentra en línea con el objetivo fijado por la Comisión de Nombramientos, conforme al cual en el 2020 el número de consejeras debe representar, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración, de acuerdo con la recomendación 14 del Código de Buen Gobierno. Y es voluntad del Consejo mantener como objetivo durante 2020 el cumplimiento de la recomendación 14 del Código, de manera que el porcentaje de consejeras se sitúe por encima del 30%.

Al cierre del ejercicio 2019, las mujeres representan el 37,50% del total de consejeros, el 57,14% de los consejeros independientes y el 25% de los consejeros dominicales.

La Comisión Ejecutiva está compuesta en un 33,33% por consejeras. El 33,33% de los miembros de la Comisión de Nombramientos y el 66,66% de la Comisión de Retribu-

ciones son mujeres, siendo la presidencia de esta última Comisión ejercida por una consejera.

La Comisión de Riesgos tiene entre sus miembros 2 consejeras que representa el 66,66%. La Comisión de Auditoría y Control está compuesta en un 33,33% por consejeras, siendo la presidencia ejercida por una consejera.

Y la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, está compuesta en un 40% por consejeras. Es decir, en todas las Comisiones de la Sociedad hay presencia de mujeres.

Por todo ello, se puede decir que el Consejo de Administración de CaixaBank se encuentra en la franja alta del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, tal y como se aprecia en el Informe publicado por la CNMV sobre los Informes de gobierno corporativo de las entidades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados regulados del ejercicio 2018 (cuya media se sitúa en el 23,1% en 2018).

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Consejeros dominicales, representantes de accionistas con **participación inferior al 3%** (C.1.8)

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS

>> Justificación

Vigencia del Pacto de Accionistas descrito en el apartado (A.7) donde se prevé el derecho de los firmantes del pacto a proponer un consejero en CaixaBank.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

>> Justificación

Las mismas constan en el Informe de la Comisión de Nombramientos al Consejo que integra, a su vez y como anexo, el Informe del Consejo sobre la propuesta de nombramiento de don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco como consejero dominical que se sometió y se aprobó por la Junta General de Accionistas de 2017.

El anteriormente mencionado Informe esgrime que la incorporación al Consejo de Administración de CaixaBank del Sr. Garralda aportará relevantes ventajas derivadas de su alta experiencia y cualificación y facilitará además un mayor desarrollo de la actual alianza estratégica entre el Grupo CaixaBank y el Grupo Mutua Madrileña.

No se han recibido ni atendido peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial es igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Facultades delegadas del Consejo (C.1.9)

>> GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Se delegan todas las facultades legal y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo de Administración para la delegación de facultades que, en todo caso, aplican a efectos internos.

>> COMISIÓN EJECUTIVA

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

Cargos desempeñados por los Consejeros en otras sociedades del grupo CxB (C.1.10)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad del grupo	Cargo	¿Tiene funciones ejecutivas?
Don Tomás Muniesa Arantegui	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresidente	No
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Vidacaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Presidente	No
Don Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco BPI, S.A.	Consejero	No

Cargos desempeñados por los Consejeros en otras sociedades cotizadas (C.1.11 y C.1.12)

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
Don Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Consejero
Don Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	BME Holding, S.A.	Vicepresidente 1º
Don Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Miembro del Consejo de Vigilancia
Don Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Consejero
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Solvay, S.A.	Consejera
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Consejera
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group PLC	Consejera
Don Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Consejero
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consejera
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Consejera
Doña Koro Usarraga Unsain	Vocento, S.A.	Consejera

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades cotizadas se refiere al cierre del ejercicio.

Respecto al cargo ostentado por el Sr. Jordi Gual Solé en Erste Group Bank, AG su nomenclatura es Miembro del Consejo de Vigilancia. No obstante, en el Anexo Estadístico del IAGC por limitaciones del formulario electrónico, está indicado como consejero.

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.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Funcionamiento del Consejo

(C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26,
C.1.27, C.1.28, C.1.29 y C.1.35)

Modificaciones en el Reglamento del Consejo

En su sesión del 21 de febrero de 2019, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó modificar el apartado 4 del artículo 15 del Reglamento del Consejo de Administración, cuya finalidad era establecer expresamente que las actas de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones se remitan o entreguen a todos los miembros del Consejo de Administración en lugar de quedar a su disposición en la Secretaría de la Sociedad. De este modo, se aplica el mismo régimen que el que rige para las actas de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Riesgos.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 529 de la Ley de Sociedades de Capital, las modificaciones fueron comunicadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores ("CNMV"), elevadas a público e inscritas en el Registro Mercantil. Una vez inscritas en el Registro Mercantil el 3 de julio de 2019, los textos completos se publicaron por la CNMV y por CaixaBank, S.A. en la página web corporativa (www.CaixaBank.com).

Delegación del voto

Respecto a las normas sobre la delegación de voto, existe la previsión del artículo 17 del Reglamento del Consejo que 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, si bien en el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

Asimismo se dispone en la regulación interna que la representación podrá conferirse por cualquier medio postal, electrónico o por fax siempre que quede asegurada la identidad del consejero.

No obstante todo lo anterior, 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 producen, en general, 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 durante las sesiones, salvaguardando su libre toma de posición.

Toma de decisión

No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión.



**NÚMERO DE REUNIONES
DEL CONSEJO**

12



**NÚMERO DE REUNIONES
DEL CONSEJO SIN LA
ASISTENCIA DEL PRESIDENTE**

0



El Consejo de Administración ha celebrado doce reuniones así como una sesión de trabajo "off-site" el 26 de septiembre.

>>	NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL DE AL MENOS EL 80% DE LOS CONSEJEROS	12
>>	% DE ASISTENCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO	97,89%
>>	NÚMERO DE REUNIONES CON LA ASISTENCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, DE TODOS LOS CONSEJEROS	8
>>	% DE VOTOS EMITIDOS CON ASISTENCIA PRESENCIAL Y REPRESENTACIONES REALIZADAS CON INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS, SOBRE EL TOTAL DE VOTOS DURANTE EL EJERCICIO	97,89%

En CaixaBank durante el ejercicio 2019, el número total de no asistencias de consejeros se limitó a 4 ausencias, habiendo considerado como no asistencia las delegaciones sin instrucciones específicas. Las inasistencias se producen en los casos de imposibilidad de asistir, y las representaciones cuando se dan, no se producen, en general, con instrucciones específicas para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Por lo tanto, el porcentaje de no asistencias sobre el total de votos durante el ejercicio 2019 es del 2,11%, teniendo en cuenta que se han considerado como no asistencia, las delegaciones sin instrucciones específicas.

Reuniones del consejero coordinador sin la asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

» NÚMERO DE REUNIONES 4

El Consejero Coordinador no se introdujo en CaixaBank por tener un Presidente Ejecutivo sino como una garantía más en el proceso de desconsolidación con el anterior socio de control. Por esta razón, dedica más tiempo a los consejeros independientes. En 2019 ha mantenido dos reuniones con los consejeros independientes, una con los consejeros dominicales y otra con los consejeros microdominicales. De todas las reuniones se da cuenta en el Consejo de Administración, donde se debaten las propuestas de mejora.

Reuniones de las distintas comisiones del consejo:

» NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN EJECUTIVA 19

» NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL 18

» NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS 8

» NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RETRIBUCIONES 9

» NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE RIESGOS 15

» NÚMERO DE REUNIONES DE LA COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL 1

Información

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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible.

El Consejo y la Auditoría (C.1.27, C.1.28, C.1.30, C.1.31, C.1.32, C.1.33 y C.1.34)

La relación con el mercado y la independencia de los auditores externos

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 presentes en la legislación que le es aplicable 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 analistas y bancos de inversión, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, el Consejo de Administración de la Sociedad, en el marco de su competencia general de determinar las políticas y estrategias generales de la Sociedad, aprobó, en su sesión de 30 de julio de 2015, la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad.

Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador nombrado en 2017, 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 y de acuerdo con la normativa interna, 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:

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Transparencia, igualdad de trato y no discriminación, información continua, afinidad con el interés social, vanguardia en el uso de las nuevas tecnologías y Cumplimiento de la Ley y de la normativa interna de CaixaBank.

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 tendrá presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de la información relevante que recogen tanto la normativa aplicable como las normas de la Sociedad respecto de 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).

Respecto a los auditores externos, la Comisión de Auditoría y Control además de la función de elevar al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, está encargada de establecer las oportunas 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 de Auditoría y Control deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por el citado auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control emitirá anualmente, 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. Este informe deberá contener, en todo caso, la valoración de la prestación de los servicios adicionales mencionados anteriormente, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría.

Como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, el artículo 45. 4 de los Estatutos Sociales establece que la Junta General no podrá revocar a los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. Asimismo, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo.

En cuanto a los mecanismos concretos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos, el Consejo de Administración de CaixaBank, en

el ejercicio 2018 aprobó la Política de Relación con los Auditores Externos. Dicha Política tiene como objetivo adecuar el proceso de designación del Auditor de Cuentas de CaixaBank, S.A. y su Grupo Consolidado al marco normativo, garantizando que se realiza mediante un proceso imparcial y transparente y que tanto esta designación como el marco de relaciones con el Auditor se desarrolla de conformidad con la normativa aplicable.

Esta Política recoge, entre otros, los principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del Auditor de Cuentas de CaixaBank, así como el marco de relaciones entre ambos.

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría:

	SOCIEDAD	SOCIEDADES DEL GRUPO	TOTAL
>> IMPORTE DE OTROS TRABAJOS DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA (MILES DE EUROS)	532	625	1.157
>> IMPORTE TRABAJOS DISTINTOS DE LOS DE AUDITORÍA / IMPORTE TRABAJOS DE AUDITORÍA (EN %)	32 %	29 %	30 %



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.



NÚMERO DE EJERCICIOS ININTERRUMPIDOS

2

INDIVIDUALES

2

CONSOLIDADAS



Nº DE EJERCICIOS AUDITADOS POR LA FIRMA ACTUAL DE AUDITORÍA / Nº DE EJERCICIOS QUE LA SOCIEDAD O SU GRUPO HAN SIDO AUDITADOS (EN %)

10%

INDIVIDUALES

10%

CONSOLIDADAS

Con carácter general la Comisión de Auditoría y Control es la encargada de velar por la correcta elaboración de la información financiera y entre sus funciones están las siguientes que entre otras buscan evitar la existencia de informes de auditoría con salvedades:

En relación con la supervisión de la información financiera:

- informar a la Junta General de Accionistas 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;
- supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, 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.

Y en particular, conocer, entender y supervisar la eficacia del sistema de control interno de la información financiera (SCIIF), concluyendo sobre el nivel de confianza y fiabilidad del sistema, así como informar las propuestas de modificación de principios y criterios contables sugeridos por la dirección, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento al respecto de la legislación aplicable. La Comisión podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera preceptiva;

- velar por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas 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 de Administración sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.

Durante el ejercicio 2019, la Sociedad no ha cambiado de auditor externo. El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. 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 en el proceso del Sistema Interno de Control de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2019, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital de la Sociedad.

Opas (C.1.38)

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.

Selección (C.1.16, C.1.21, C.1.22, y C.1.23)

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 decies, del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y en los artículos 5, 6 y 18 a 21 del Reglamento del Consejo de Administración, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo de Administración a la consideración de la Junta General y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas deberán estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos, 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 de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Asimismo, el Consejo de Administración, en el ejercicio de sus facultades de propuesta a la Junta General y de cooptación para la cobertura de vacantes, vela para que, en la composición de este órgano, los consejeros externos o no ejecutivos representen mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos sean el mínimo necesario.

También vela para que dentro del grupo mayoritario de los consejeros no ejecutivos, se integren los titulares o los representantes de los titulares de participaciones significativas estables en el capital de la Sociedad o aquellos accionistas que hubieran sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no sea una participación 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).

Para la calificación de los consejeros se utilizan las definiciones establecidas en la normativa aplicable y que se encuentran recogidas en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración.

Asimismo vela para que dentro de los consejeros externos, la relación entre dominicales e independientes refleje la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representen, al menos, un tercio total de consejeros.

Ningún accionista puede estar representado en el Consejo de Administración por un número de consejeros dominicales superior al cuarenta por ciento del total

de miembros del Consejo de Administración, sin perjuicio del derecho de representación proporcional que corresponde a los accionistas en los términos previstos en la Ley.

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos (que es de 4 años) mientras la Junta General 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 Junta General o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la Junta que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior, pero si la vacante se produjese una vez convocada la Junta General 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 Junta General.

El 20 de septiembre de 2018 el Consejo de Administración aprobó la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su grupo (en adelante la "Política"). La "Política" forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, y recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad y su Grupo en materia de nombramiento y selección de consejeros.

En el proceso de selección de consejeros, respecto a los requisitos individua-

les, los candidatos a ser consejeros y los consejeros deben reunir los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio de su cargo de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. En particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la sociedad.

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, 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.

El procedimiento de selección de los miembros del Consejo que se establece en la "Política" se complementa, en aquellos aspectos que resulten de aplicación, con lo previsto en el Protocolo de Procedimientos de Evaluación de la Idoneidad y Nombramientos de Consejeros y miembros de Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank (el "Protocolo de Idoneidad", en adelante) o norma interna equivalente existente en cada momento.

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. Además del procedimiento previsto para la evaluación previa al nombramiento como consejero, el Protocolo de Idoneidad también establece los procedi-

mientos para una evaluación continuada del consejero y para una evaluación por circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los Consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo de Administración. Asimismo, ni en los Estatutos ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero, tampoco un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los pre-

vistos legalmente para ser consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa.

Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la Junta General en uso de las atribuciones que tiene conferidas legal o estatutariamente y cuando renuncien.

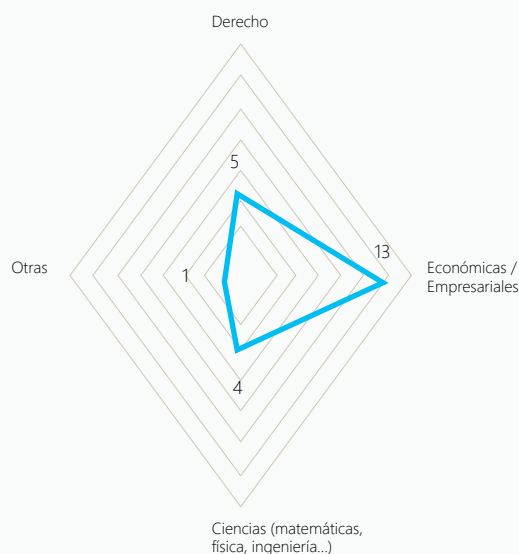
Y deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración en los supuestos enumerados el

apartado que sigue a continuación (C.1.19) de este Informe y formalizar, si este lo considera conveniente, la correspondiente dimisión.

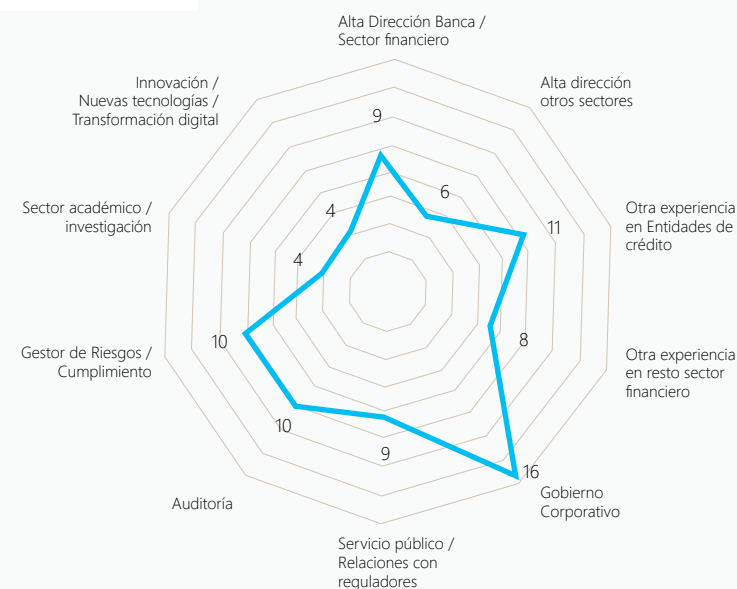
Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo de Administración.

Matriz de conocimientos, experiencia y diversidad del Consejo de Administración de CaixaBank (Diciembre 2019)

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA



Del análisis de la matriz se concluye que el Consejo de Administración de CaixaBank tiene en el momento del presente informe, una composición satisfactoria con un adecuado equilibrio de conocimientos y experiencias entre sus miembros, tanto en el sector financiero como en otros ámbitos que se estiman relevantes para garantizar el correcto gobierno de la entidad de crédito y un conjunto de experiencias que aportan suficientes puntos de vista de carácter complementario.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Obligación de **dimitir** (C.1.19 y C.1.36)

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

- a. cuando cesen en los puestos, cargos o funciones ejecutivas a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;
- b. cuando se vean incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos por la normativa vigente;
- c. 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;
- d. 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. En particular, en el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. También lo deberán hacer cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales;
- e. cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero; y
- f. 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 artículo 21.3 del Reglamento del Consejo de Administración se establece que, en 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 de Administración.

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.

Procesados (C.1.37)

Ningún miembro del consejo de administración ha informado a la sociedad que ha resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital.



 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
Información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Evaluación (C.1.17 y C.1.18)

Teniendo en cuenta las conclusiones del Informe de evaluación del Consejo de Administración del ejercicio 2018, durante el ejercicio 2019 la Comisión de Nombramientos ha realizado un seguimiento de todas las medidas y acciones de mejora organizativas que se explican a continuación.

A parte de las medidas ya mencionado como principales hitos de Gobierno Corporativo en el ejercicio 2019, consistente en la reducción del tamaño del Consejo de Administración y de la creación de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, así como haber alcanzado tras la JGA de 2019, el 37,50% de presencia femenina en la composición del Consejo durante el ejercicio 2019, en CaixaBank se siguió avanzado y desarrollando prácticas organizativas y de trabajo que han dotado de mayor eficiencia y calidad al funcionamiento del Consejo de Administración.

En particular cabe destacar que se ha avanzado en la mejora de herramientas técnicas y de aspectos organizativos diversos desde la optimización de agendas hasta la estructuración de las reuniones así como la ampliación de plazos relativos a la planificación y organización de los trabajos.

Respecto a las Comisiones, durante el ejercicio 2019, se modificó el Reglamento del Consejo para extender la obligación de remisión de las actas de las sesiones de la Comisión de Nombramientos y de la Comisión de Retribuciones a todos los consejeros, tal y como ya se efectuaba con las de la Comisión de Auditoría y Control, la Comisión de Riesgos y la Comisión Ejecutiva.

Descripción proceso de evaluación y áreas evaluadas

El Consejo de Administración realiza anualmente la evaluación prevista en el artículo 529 nonies de la Ley de Sociedades de Capital y en el apartado séptimo del artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, se tiene en cuenta el actual Código de Buen Gobierno de febrero de 2015 que recoge en su Recomendación 36 la autoevaluación periódica del desempeño del Consejo de Administración y el de sus Comisiones.

El Consejo de Administración ha realizado la autoevaluación de su funcionamiento en 2019 utilizando como base los cuestionarios de autoevaluación aprobados por la Comisión de Nombramientos en 2018, introduciendo algunos cambios puntuales. A estos efectos, se ha tenido en cuenta que al mantener prácticamente el mismo cuestionario de autoevaluación que en el ejercicio anterior se ha podido incorporar al ejercicio de 2019 la comparativa de resultados con el ejercicio anterior.

La metodología aplicada se ha basado fundamentalmente en el análisis de las respuestas a los cuestionarios. Se evalúan los siguientes aspectos:

Funcionamiento del Consejo de Administración (preparación, dinámica y cultura; valoración de las herramientas de trabajo puestas a disposición de los consejeros y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo de Administración); composición y funcionamiento de las comisiones, desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo de Administración, así como evaluación individual de cada consejero por sus pares.

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 han recogido en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de Administración de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2019 que fue aprobado por el Consejo de Administración.

Con carácter general y a la vista de las respuestas recibidas de los consejeros al ejercicio de autoevaluación y de los informes de actividad elaborados por cada una de las Comisiones, que el Consejo de Administración evalúa favorablemente la calidad y eficiencia de su funcionamiento así como el de sus Comisiones durante el ejercicio 2019.

Remuneración del Consejo de Administración (C.1.13. y C.1.39)

>> 6.831

**REMUNERACIÓN DEVENGADA
EN EL EJERCICIO A FAVOR DEL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
(MILES DE EUROS)¹**

>> 5.546

**IMPORTE DE LOS DERECHOS
ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS
ACTUALES EN MATERIA DE
PENSIONES (MILES DE EUROS)**

>> 0

**IMPORTE DE LOS DERECHOS
ACUMULADOS POR LOS CONSEJEROS
ANTIGUOS EN MATERIA DE
PENSIONES (MILES DE EUROS)²**

¹ En la Política de Remuneraciones se desglosa la remuneración de los miembros del Consejo de Administración en "su condición de tales" y del "Consejero Ejecutivo".

² 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.

La remuneración de los consejeros del ejercicio 2019 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes aspectos:

A cierre del ejercicio 2019, el Consejo de Administración está compuesto por 16 miembros, siendo el Consejero Delegado, don Gonzalo Gortázar, el único miembro que ejerce funciones ejecutivas.

El 5 de abril de 2019, la Junta General de Accionistas acordó reducir en dos el número de consejeros, fijando en dieciséis el número total de miembros del Consejo y, asimismo, aprobó el nombramiento de don Marcelino Armenter (consejero dominical) y de doña Cristina Garmendia (consejera independiente) como nuevos miembros del Consejo de Administración. Por otro lado, al no haberse renovado en sus cargos, causaron baja en el Consejo: don Alain Minc, don Juan Rosell, don Antonio Sáinz de Vicuña y don Javier Ibarz.

Tras la celebración de la Junta General, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nom-

bramientos y de la Comisión de Auditoría y Control (referente a la composición de la Comisión de Nombramientos), acordó reorganizar la composición de las Comisiones del Consejo. Por ello, se nombró a doña Verónica Fisas, consejera independiente, nueva vocal de la Comisión de Retribuciones y a don Xavier Vives, Consejero Independiente Coordinador, nuevo vocal de la Comisión de Nombramientos. Asimismo, acordó volver a nombrar a los consejeros reelegidos por la Junta General, como miembros de las Comisiones del Consejo de las que hasta ahora formaban parte dichos consejeros. Por último, la Comisión de Auditoría y Control acordó designar como su Presidenta a doña Koro Usarraga e, igualmente, la Comisión de Riesgos con don Eduardo Javier Sanchiz como su Presidente.

El 23 de mayo de 2019, el Consejo de Administración aprobó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Y acordó que la integrasen además del Presidente y del Consejero Delegado, doña Amparo Moraleda, doña Cristina Garmendia y don Marcelino Armenter.

La cifra de remuneración del Consejo de Administración no incluye la remuneración por pertenencia a otros consejos por representación de la Entidad fuera del grupo consolidable que asciende a 246 mil euros, ni el importe de las aportaciones a los sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados durante el ejercicio que asciende a 509 mil euros.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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.

>> 32

NÚMERO DE BENEFICIARIOS

TIPO DE BENEFICIARIO

Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios

DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO

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 3 miembros del comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad.

Asimismo, 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: 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 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.



Más allá de los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por el Consejo de Administración. Asimismo, se informa a la Junta General sobre estas cláusulas.

El Consejo aprueba, previo informe de la Comisión de Retribuciones, dentro del sistema previsto en los Estatutos, la Política de Remuneración del Consejo de Administración, del Colectivo Identificado y General del Grupo CaixaBank. Adicionalmente, aprueba también la retribución de los consejeros dentro del límite fijado por la Junta, así como, en el caso de los ejecutivos, la retribución adicional por sus funciones ejecutivas y demás condiciones que deban respetar sus contratos. En relación a la Alta Dirección, el consejo aprueba el nombramiento y eventual cese de los Altos Directivos, así como sus condiciones contractuales donde se incluyen sus cláusulas de indemnización.

Cabe destacar que la Política de Remuneración del Consejo de Administración incluye información detallada sobre la remuneración de los consejeros, y en especial del consejero ejecutivo y se aprueba por la Junta General. Para los demás directivos (5 beneficiarios) que no son considerados alta dirección y los mandos intermedios (23 beneficiarios) en caso de despido que genere derecho a percibir indemnización, el impacto sería irrelevante habida cuenta que en estos casos esas cláusulas acaban siendo absorbidas por las indemnizaciones legales.



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



**Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019**

El Comité de Dirección (C.1.14)

>> MIEMBROS (EXCLUYENDO CEO)



JUAN ANTONIO ALCARAZ

Director General de Negocio

>> Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales por Cuneif (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, Global Customer Experience y del Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank, y Holabank).

Además, dentro de sus responsabilidades está a cargo de: CaixaBank Digital Business y CaixaBank Business Intelligence.

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 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, miembro de RICS.



XAVIER COLL

Director General de Recursos Humanos y Organización

>> 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 Fulbright "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 Buildingcenter, S.A.



IÑAKI BADIOLA

Director Ejecutivo de Corporate Institutional Banking 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.



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



**Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019**



MATTHIAS BULACH

Director Ejecutivo de Intervención,
Control de Gestión y Capital

>> Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y Master 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 Ejecutivo 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 de Erste Group Bank AG; consejero de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer y de Buildingcenter S.A.



JORGE FONTANALS

Director Ejecutivo de Medios

>> Educación

Diplomado en Administración de Empresas y Advanced Management Program por ESADE.

>> Trayectoria profesional

Hasta su nombramiento como Director Ejecutivo de Medios en 2014, fue Director Corporativo de Servicios Informáticos de CaixaBank y, previamente, ejerció diferentes puestos de Dirección dentro del ámbito de Medios, tanto de CaixaBank como de empresas del Grupo.

>> Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración de CaixaBank Facilities Management, de SILK Aplicaciones y de SILC Inmobles.



MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Ejecutiva de Comunicación,
Relaciones Institucionales, Marca y RSC

>> 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 desde 2016 es Directora Ejecutiva con responsabilidad sobre las mismas áreas.

>> Otros cargos actuales

Presidenta de Autocontrol, de Dircom Cataluña y de la Comisión de Comunicación de la Cámara de Comercio de España.



JAVIER PANO

Director Ejecutivo de Finanzas

>> 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 de Cecabank.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independiente**Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019****MARISA RETAMOSA**Directora Ejecutiva
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.

**JAVIER VALLE**

Director Ejecutivo 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 diez 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 Vida-Caixa, Vicepresidente y miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, así como consejero del Consorcio de Compensación de Seguros y de ICEA.

**ÓSCAR CALDERÓN**

Secretario General y del Consejo

>> Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

>> Trayectoria profesional

Ejerció de Abogado del Estado ante el TSJC, con funciones de representación y defensa del Estado en los órdenes civil, penal, laboral y contencioso-administrativo. Vocal del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (1999-2002). Abogado del Estado Secretario del Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña (2002-2003).

Vinculado al Grupo "la Caixa" desde 2004, ha sido abogado de la Secretaría General de "la Caixa", Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de "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 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).

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Remuneración total devengada a favor de los miembros de la alta dirección que no son a su vez consejeros ejecutivos:

» **DON JORGE MONDEJAR LÓPEZ**

Director General de Riesgos

» **DON JAVIER PANO RIERA**

Director Ejecutivo de Finanzas

» **DON FRANCESC XAVIER
COLL ESCURSELL**Director General de Recursos
Humanos y Organización» **DON JORGE
FONTANALS CURIEL**

Director Ejecutivo de Medios

» **DOÑA MARÍA LUISA
MARTÍNEZ GISTAU**Directora Ejecutiva de Comunicación,
Relaciones Institucionales, Marca y RSC» **DON ÓSCAR
CALDERÓN DE OYA**

Secretario General y del Consejo

» **DON JUAN ANTONIO
ALCARAZ GARCÍA**

Director General de Negocio

» **DON MATTHIAS
BULLACH**Director Ejecutivo de Intervención,
Control de Gestión y Capital» **DON IÑAKI
BADIOLA GÓMEZ**Director Ejecutivo de CIB and
International Banking» **DOÑA MARISA
RETAMOSA FERNÁNDEZ**Directora Ejecutiva
de Auditoría Interna» **DON JAVIER VALLE
T-FIGUERAS**

Director Ejecutivo de Seguros



El importe que figura incluye la retribución fija, en especie, variable a corto plazo, 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. Adicionalmente se ha concedido como incentivo provisional un total de 245.975 acciones correspondientes al Incentivo Provisional del primer ciclo del Plan de Incentivos Anuales Condicionados vinculado al Plan Estratégico 2019 – 2021 aprobado por la Junta General de Accionistas del 5 de abril de 2019.

La remuneración percibida durante el ejercicio 2019 por la Alta Dirección de CaixaBank 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, asciende a 1.305 miles de euros, y figura registrado en la cuentas de resultados de las respectivas sociedades.

» **REMUNERACIÓN TOTAL ALTA DIRECCIÓN
(EN MILES DE EUROS)****10.234**

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> PARTICIPACIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN EN CAIXABANK:

Altos Directivos no miembros del Consejo de Administración	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de todo <u>que pueden ser transmitidos</u> a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
Don Juan Antonio Alcaraz García	0,003 %	0,000 %	0,005 %	0,000 %	0,008 %	0,000 %	0,000 %
Don Iñaki Badiola Gómez	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Matthias Bulach	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Óscar Calderón de Oya	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,000 %
Don Francesc Xavier Coll Escursell	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Jorge Fontanals Curiel	0,000 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,000 %
Doña M ^a Luisa Martínez Gistau	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Jordi Modéjar López	0,001 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,003 %	0,000 %	0,000 %
Don Javier Pano Riera	0,002 %	0,000 %	0,002 %	0,000 %	0,004 %	0,000 %	0,000 %
Doña Marisa Retamosa Fernández	0,000 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,001 %	0,000 %	0,000 %
Don Javier Valle T-Figueras	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %	0,000 %
% total de derechos de voto en poder de Altos Directivos no miembros del Consejo de Administración	0,009 %	0,000 %	0,019 %	0,000 %	0,028 %	0,000 %	0,000 %

Comisiones del Consejo de Administración (C.2)

>> COMISIÓN EJECUTIVA

Nombre	Cargo	Categoría
Don Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Don Tomás Muniesa Arantegui	Vocal	Dominical
Don Gonzalo Gortázar Rotaeché	Vocal	Ejecutivo
Doña María Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independiente
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independiente
Don Francesc Xavier Vives Torrents	Vocal	Independiente


**% DE CONSEJEROS
EJECUTIVOS**
16,67

**% DE CONSEJEROS
DOMINICALES**
33,33

**% DE CONSEJEROS
INDEPENDIENTES**
50

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Breve descripción

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en los artículos 12 y 13 del Reglamento del Consejo de Administración.

Funciones. Organización y funcionamiento (C.2.1)

Las facultades de dicha Comisión serán las que, en cada caso, le delegue el Consejo con los límites previstos en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

La composición de la Comisión Ejecutiva, es reflejo de la composición del Consejo, y las reglas de su funcionamiento son determinadas por el Consejo de Administración.

Serán Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes a su vez lo sean del Consejo de Administración.

La designación de miembros de la Comisión Ejecutiva y la delegación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

La Comisión Ejecutiva se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, como es en los casos de vacante, ausencia o imposibilidad, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos en sus sesiones.

Los acuerdos de la Comisión se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes presentes o representados y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo de Administración, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, la Comisión Ejecutiva tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo de Administración.

Actuaciones durante el ejercicio

La Comisión ha tratado, a lo largo del ejercicio 2019, 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 a lo largo del ejercicio 2019:

- Seguimiento de resultados y otros aspectos contables.
- Aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio.
- Índices y otros aspectos relacionados con la calidad y la reputación.
- Actividad de créditos y avales.
- Situación de activos adjudicados y dudosos.
- Ventas de cartera de deuda y otros aspectos relacionados con créditos fallidos.
- Actividad supervisora y comunicaciones de reguladores.
- Sociedades filiales y otros.
- Cambios organizativos y medidas de reestructuración.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La Comisión Ejecutiva se rige por lo establecido en la Ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. 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 que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión Ejecutiva aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019.

>> COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
Doña Koro Usarraga Unsain	Presidenta	Independiente
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Vocal	Independiente
Don José Serna Masiá	Vocal	Dominical



**% DE CONSEJEROS
EJECUTIVOS**

0,00



**% DE CONSEJEROS
DOMINICALES**

33,33



**% DE CONSEJEROS
INDEPENDIENTES**

66,67

Breve descripción

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.

Funciones. Organización y funcionamiento (C.2.1)

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo de Administración, entre un mínimo de tres (3) y un máximo de siete (7). La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes y uno (1) de ellos es designado teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

Adicionalmente, el Consejo de Administración procura que los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, 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 por la Comisión de Auditoría y Control.

En su conjunto, y sin perjuicio de procurar favorecer la diversidad, los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que son designados teniendo en cuenta la capacidad de dedicación necesaria para el desempeño de las funciones que les sean encomendadas, tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con la actividad de la Sociedad.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

La Comisión de Auditoría y Control se reúne, de ordinario, trimestralmente, a fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo de Administración 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 parte de estas reuniones tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas.

La Comisión de Auditoría y Control designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada cuatro (4) años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un (1) año desde su cese. El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones

del Consejo de Administración y, en su caso, de la Junta General de accionistas de la Sociedad.

Asimismo designa un Secretario y podrá designar un Vicepresidente, pudiendo ambos no ser miembros de la misma. En caso de no efectuar tales designaciones actuará como tal el del Consejo. Corresponde al Secretario asistir al Presidente de la Comisión para planificar sus reuniones y recopilar y distribuir la información necesaria con la antelación adecuada, levantando acta de las reuniones.

La Comisión de Auditoría y Control establece un plan de trabajo anual que contemplará las principales actividades de la Comisión durante el ejercicio.

Los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad están obligados a asistir a las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control y a prestarle su colaboración y acceso a la información de

que dispongan cuando la Comisión así lo solicite, pudiendo disponer la Comisión que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo. La Comisión podrá igualmente requerir la asistencia a sus sesiones de los auditores de cuentas de la Sociedad así como de otras personas, si bien únicamente por invitación del Presidente de la Comisión y sólo para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados.

La Comisión de Auditoría y Control establece un canal de comunicación efectivo y periódico con sus interlocutores habituales, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión y, entre otros, 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. En particular, la comunicación entre la Comisión de Auditoría y Control y el auditor externo es fluida, continua, conforme con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas y no debe menoscabar la independencia del auditor ni la eficacia con la que se realiza la auditoría o con la que se desarrollan los procedimientos de auditoría.

La Comisión de Auditoría y Control podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad así como recabar el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

La Sociedad facilita a la Comisión de Auditoría y Control recursos suficientes para que pueda cumplir con sus funciones.

Queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la

mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

A través de su Presidenta, 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.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

En particular, el informe de la Comisión de Auditoría y Control incluye, entre otras materias, las actividades significativas realizadas durante el periodo e informa de aquellas que se hayan llevado a cabo con la colaboración de expertos externos, publicándose en la página web de la Sociedad con antelación suficiente a la celebración de la Junta General Ordinaria.

Esta Comisión se reúne con la frecuencia que fuere necesaria para el cumplimiento de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.



 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control ejerce, entre otras, las siguientes funciones:

- informar a la Junta General de Accionistas 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.
- supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, revisando las cuentas de la Sociedad, 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 por que el Consejo de Administración procure presentar las Cuentas Anuales a la Junta General de accionistas 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 de Administración 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 de Administración 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.

Actuaciones durante el ejercicio

Existen materias recurrentes que son analizadas por la Comisión, tales como las referidas a la supervisión de la información financiera y no financiera, la supervisión de la auditoría interna, el cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y el cumplimiento de la Política de Autocartera.

La Comisión ha dedicado especial atención a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y de la restante información del ejercicio puesta a disposición del mercado, así como de la información no financiera. Las personas responsables de la información han asistido invitadas en 15 de las 18 sesiones celebradas por la Comisión durante el ejercicio 2019, lo que ha permitido que la Comisión conozca con la suficiente antelación el proceso de elaboración de la información financiera intermedia y de las cuentas anuales individuales y consolidadas.

La Comisión ha conocido y dado su conformidad a los principios, criterios de valoración, juicios y estimaciones y prácticas contables aplicados por CaixaBank y ha supervisado su adecuación a la normativa contable y a los criterios establecidos por los reguladores y supervisores competentes. Todo ello, en orden a garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento de la legislación aplicable.

La Comisión ha fijado y perseguido sus objetivos para 2019, conforme a su Plan de actividades, con especial dedicación a la supervisión de la informa-

ción financiera y no financiera que debe publicarse, la supervisión de la efectividad del sistema de control interno y de riesgos, en su caso, en coordinación con la Comisión de Riesgos, especialmente sobre los procesos de evaluación de la adecuación del capital interno y de la liquidez interna (ICAAP e ILAAP), el Plan de Recuperación, el canal confidencial de consultas y denuncias, así como el seguimiento de las filiales más significativas.

Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros asuntos, sobre:

- Información financiera y no financiera.
- Gestión y control de los riesgos.
- Cumplimiento normativo.
- Auditoría Interna.
- Relación con el auditor de cuentas:
 - Independencia del auditor de cuentas.
 - Evaluación de la actuación del auditor de cuentas.
- Operaciones vinculadas.
- Comunicaciones con los reguladores.

Todos los consejeros miembros de la comisión de auditoría han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Auditoría y Control están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Auditoría y Control en la reunión del mes de diciembre de 2019, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.

>> COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS

Nombre	Cargo	Categoría
Don John S. Reed	Presidente	Independiente
Doña María Teresa Bassons Boncompte	Vocal	Dominical
Don Xavier Vives Torrents	Vocal	Independiente



% DE CONSEJEROS
EJECUTIVOS

0,00



% DE CONSEJEROS
DOMINICALES

33,33



% DE CONSEJEROS
INDEPENDIENTES

66,67

Breve descripción

La Comisión de Nombramientos, 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.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Nombramientos está formada por consejeros que no desempeñan funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo consejeros independientes la mayoría de sus miembros. Los miembros de la Comisión de Nombramientos son nombrados por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Control y el Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

La Comisión de Nombramientos regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y podrá designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo.

Las Comisiones quedan válidamente constituidas cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales 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 de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos tiene las siguientes responsabilidades:

- Evaluar y proponer al Consejo de Administración la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo de Administración y del personal clave de la Sociedad.
- Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos consejeros por la Junta General de Accionistas.
- 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 de Administración.
- 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, si lo estima conveniente, condiciones básicas en los contratos de los altos directivos,

ajenas a los aspectos retributivos, e informarlas cuando se hubieren establecido.

- Examinar y organizar, bajo la coordinación, en su caso, del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo de Administración, 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 de Administración 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 de Administración así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo de Administración 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 adecuada previsión de las transiciones.
- Revisar periódicamente la política del Consejo de Administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.
- Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con los temas de responsabilidad social corporativa y elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia.

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 2019, conforme lo establecido en el artículo 15 del Reglamento del Consejo.

Durante el ejercicio 2019, la Comisión ha supervisado y controlado el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad y ha trabajado en el seguimiento de los diferentes planes de sucesión (puestos clave del Consejo y equipo directivo) además de proponer la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. 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; 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.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Nombramientos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento al establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión de Nombramientos, aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.

>> COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

Nombre	Cargo	Categoría
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independiente
Doña Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independiente
Don Alejandro García-Bragado Dalmau	Vocal	Dominical

>>



**% DE CONSEJEROS
EJECUTIVOS**

0,00

>>



**% DE CONSEJEROS
DOMINICALES**

33,33

>>



**% DE CONSEJEROS
INDEPENDIENTES**

66,67

Breve descripción

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 de Administración y en la normativa aplicable.

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros que no desempeñan funciones ejecutivas, en el número que determine el Consejo de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros, siendo consejeros independientes la mayoría de sus miembros. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y podrá designar también un Secretario y en caso de falta de designación específica de éste por la Comisión, actuará como tal el Secretario del Consejo o, en su defecto, cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulta conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

El Secretario de cada una de las Comisiones se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.

Se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo y las actas están a disposición de todos los miembros del Consejo en la Secretaría del mismo, pero no serán objeto de remisión o entrega por razones de discrecionalidad, salvo que el Presidente de la Comisión disponga lo contrario.

Las Comisiones quedan válidamente constituidas cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Sin perjuicio de otras funciones que pudiera asignarle el Consejo de Administración, la Comisión de Retribuciones tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer 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 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 aquellas 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.

Actuaciones 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:

- 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.

- Información y propuesta sobre condiciones básicas establecidas en los contratos de altos directivos.
- Política General de Remuneraciones. Política de Remuneración del Colectivo Identificado.
- Análisis, formulación y revisión de programas de retribución.
- Propuestas al Consejo de Informes o Políticas de remuneraciones a someter a la Junta General. Informes al Consejo sobre propuestas a la Junta General

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Retribuciones están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 15.4 (vi) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, en la reunión del mes de diciembre de 2019, la Comisión de Retribuciones aprobó su informe anual de actividades que recoge la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019, disponible en la Web corporativa.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> COMISIÓN DE RIESGOS

Nombre	Cargo	Categoría
Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Presidente	Independiente
Doña Koro Usarraga Unsain	Vocal	Independiente
Fundación CajaCanarias representada por Doña Natalia Aznárez Gómez	Vocal	Dominical

>> RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

>> **JORDI MONDÉJAR LÓPEZ**
Director General de Riesgos
 22 de noviembre de 2016 ⁽¹⁾

¹ Miembro del Comité de Dirección desde 10 de julio de 2014.

Breve descripción

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.

Funciones. Organización y funcionamiento

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 de Administración, con un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

Esta Comisión se reúne con la frecuencia necesaria para el cumplimiento de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento del Presidente del Consejo de Administración o de dos (2) miembros de la propia Comisión.

La convocatoria se cursa por carta, telegrama, telefax, correo electrónico, o cualquier otro medio que permita tener constancia de su recepción.

El Secretario se ocupa de la convocatoria de la misma y del archivo de las actas y documentación presentada a la Comisión.



**% DE CONSEJEROS
EJECUTIVOS**

0,00



**% DE CONSEJEROS
DOMINICALES**

33,33



**% DE CONSEJEROS
INDEPENDIENTES**

66,67

Queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se da cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo.

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.

Elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las principales incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que sirve como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo de Administración. Además, cuando la Comisión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la entidad garantiza que la Comisión delegada de Riesgos pueda

acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la entidad 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, lo que se cursará a través de la Secretaría del Consejo.

Sin perjuicio de cualesquiera otros cometidos que puedan serle asignados en cada momento por el Consejo de Administración, la Comisión de Riesgos ejerce entre otras, las siguientes funciones:

- Asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad 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 por que las actuaciones del Grupo resulten

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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.
- Determinar junto con el Consejo de Administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo de Administración 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 del Grupo 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 con los principios de deontología.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.

Actuaciones durante el ejercicio

Dentro de sus competencias ordinarias, 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 Mapa 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), al Seguimiento de Cumplimiento Normativo y al Comité Global de Riesgo, entre otras.

Regulación (C.2.3)

No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo. La organización y funciones de la Comisión de Riesgos están recogidas en el Reglamento del Consejo que está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.CaixaBank.com) así como la composición y estructura de la misma.

En cumplimiento delo establecido en el artículo 14.3 (e) del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, la Comisión de Riesgos en la reunión del mes de diciembre de 2019, aprobó su informe anual sobre su funcionamiento, así como la evaluación de su funcionamiento del ejercicio 2019.



>> COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Nombre	Cargo	Categoría
Don Jordi Gual Solé	Presidente	Dominical
Don Gonzalo Gortázar Rotaeché	Vocal	Ejecutivo
Doña María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independiente
Don Marcelino Armenter Vidal	Vocal	Dominical
Doña Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independiente



**% DE CONSEJEROS
EJECUTIVOS**

20



**% DE CONSEJEROS
DOMINICALES**

40



**% DE CONSEJEROS
INDEPENDIENTES**

40

Funciones. Organización y funcionamiento

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) miembros.

Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo de Administración y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión, tales como la tecnología e innovación, los sistemas de información y la ciberseguridad.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo de Administración.

Asimismo, el Secretario del Consejo de Administración ejerce la función de Secretario de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

La Comisión se reúne siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de dos (2) miembros de la propia Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo solicite la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren, presentes o representados, la mayoría de

sus miembros. Los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes, presentes o representados, y se levanta acta de los acuerdos adoptados en cada sesión, de los que se dá cuenta al pleno del Consejo, remitiéndose o entregándose copia del acta a todos los miembros del Consejo

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión ejerce las siguientes funciones principales:

- Asistir al Consejo de Administración 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 de Administración en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica (la estrategia digital), 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 de Administración la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.
- Asistir al Consejo de Administración 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.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

>> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	2019	2018	2017	2016
Comisión de Auditoría y Control	 1 (33,33 %)	 1 (25,00 %)	 1 (33,33 %)	 1 (33,33 %)
Comisión de Nombramientos	 1 (33,33 %)	 1 (33,33 %)	 2 (66,67 %)	 2 (66,67 %)
Comisión de Retribuciones	 2 (66,67 %)	 1 (33,33 %)	 2 (66,67 %)	 1 (33,33 %)
Comisión de Riesgos	 2 (66,67 %)	 2 (40,00 %)	 1 (25,00 %)	 1 (25,00 %)
Comisión Ejecutiva	 2 (33,33 %)	 2 (25,00 %)	 2 (25,00 %)	 1 (14,29 %)
Comisión Innovación	 2 (40,00 %)	-	-	-

Respecto a la información sobre la participación de consejeras en la Comisión de Nombramientos, en la Comisión de Retribuciones y en la Comisión de Riesgos, es menester informar que hasta el 25 de septiembre de 2014 existían tres comisiones del Consejo de Administración, a saber: la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión Ejecutiva.

A partir de dicha fecha y para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las entidades de crédito, el Consejo de Administración de CaixaBank acordó la transformación de la hasta entonces Comisión de Nombramientos y Retribuciones en Comisión de Nombramientos, la creación de la Comisión de Retribuciones, la creación de la Comisión de Riesgos y la modificación del Reglamento del Consejo para recoger en sede de normativa interna lo dispuesto por la nueva Ley y establecer las funciones de las nuevas Comisiones del Consejo. Quedando de esa manera fijado en 5 el número de Comisiones del Consejo, a saber: Comisión de Nombramientos, Comisión de Retribuciones, Comisión de Riesgos, Comisión de Auditoría y Control y Comisión Ejecutiva.

Con fecha 23 de mayo de 2019, el Consejo de administración, acordó la constitución de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital. Asimismo acordó, que formaran parte de dicha Comisión, además del Presidente y del Consejero Delegado, la señora Amparo Moraleda, la señora Cristina Garmendia y el señor Marcelino Armenter.



D. Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

Procedimiento de aprobación de operaciones con partes vinculadas (D.1)

Corresponde al Consejo en pleno aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control las operaciones que la Sociedad o sociedades de su grupo realicen con consejeros, en los términos dispuestos en la Ley, o cuando su autorización corresponda al Consejo de Administración, con accionistas titulares (de forma individual o concertadamente con otros) de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades que formen parte del mismo grupo o con personas a ellos vinculadas (Operaciones Vinculadas).

Se exceptúan de la necesidad de esta aprobación las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

- a. que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes;
- b. que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como administrador del bien o servicio de que se trate; y
- c. que su cuantía no supere el uno por ciento (1%) de los ingresos anuales de la Sociedad.

Por lo tanto, es el Consejo de Administración o en su defecto los órganos o personas delegadas (por razones de urgencia debidamente justificadas y al amparo de la delegación conferida, debiendo la decisión, en estos casos, ser sometida a la posterior ratificación en el primer Consejo que se celebre tras su adopción) quien aprueba las operaciones vinculadas previo informe favorable de

la Comisión de Auditoría y Control. Los consejeros a los que afecte la aprobación de estas operaciones deberán abstenerse de intervenir en la deliberación y de votar el acuerdo sobre dichas operaciones.

Respecto a las relaciones con accionistas significativos con una participación superior al 30 %, la Ley 26/2013 de cajas de ahorro y fundaciones bancarias establece la obligación a las fundaciones bancarias de aprobar un protocolo de gestión de la participación financiera que entre otras cosas debe referirse a los criterios generales para la realización de operaciones entre la fundación bancaria y la entidad de crédito participada así como los mecanismos para evitar posibles conflictos de interés. Y en este sentido, la Fundación Bancaria "la Caixa" aprobó su Protocolo de gestión la participación financiera en CaixaBank.

Tras la decisión del Consejo del Banco Central Europeo, el 26 de septiembre de 2017, según la cual se considera que CriteríaCaixa no ejerce el control ni una influencia dominante sobre CaixaBank y en consecuencia no integran el mismo grupo, el 22 de febrero de 2018 de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión, la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz del Grupo "la Caixa", CriteríaCaixa, como accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo Interno de Relaciones (disponible en la web corporativa) y que entre otros asuntos 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 Fundación Bancaria "la Caixa" prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo Fundación Bancaria "la Caixa". 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 determi-

nados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones intragrupo, 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.

Operaciones significativas con los accionistas significativos de CaixaBank (D.2)

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	846.070

Operaciones significativas con el personal clave de CaixaBank (D.3)

No existen operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia, realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2019.

Operaciones significativas con otras entidades del grupo, no eliminadas en el proceso de consolidación y que no formen parte del tráfico habitual (y operaciones con sociedades con residencia en paraísos fiscales) (D.4)

No existen operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

Tampoco existen operaciones intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con sociedades asociadas y multigrupo del Grupo CaixaBank, así como desgloses adicionales del ejercicio 2019.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Operaciones significativas con otras partes vinculadas (D.5)

No existen operaciones que sean distintas del tráfico ordinario ni a condiciones que no sean de mercado.

En la nota 41 de las cuentas anuales consolidadas aparecen de forma agregada los saldos con administradores y directivos del ejercicio 2019.

Mecanismos para la gestión de posibles conflictos de intereses entre la sociedad y su grupo con sus consejeros, directivos o accionistas significativos (D.6)

Consejeros y Directivos

El artículo 29 del Reglamento del Consejo de Administración regula el deber de no competencia de los miembros del Consejo de Administración. La obligación de no competir con la Sociedad solo podrá ser objeto de dispensa 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. Será aplicable al consejero que haya obtenido la dispensa de la Junta General, la obligación de cumplir con las condiciones y garantías 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, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

El artículo 30 de dicho Reglamento regula las situaciones de conflicto aplicables a todos los consejeros, estableciendo la obligación genérica de 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. En todo caso, los consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración las situaciones de conflicto, directo o

indirecto, que ellos o las Personas Vinculadas a ellos pudieran tener con el interés de la Sociedad y que serán objeto de información en la memoria.

Por otro lado, el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de CaixaBank en su artículo 3 establece que son Personas Sujetas entre otras, los miembros del Consejo de Administración y los altos directivos y miembros del Comité de Dirección de la Sociedad. La Sección VII del Reglamento establece la Política de Conflictos de Interés de la Sociedad y en su artículo 43 se enumeran los Deberes ante los conflictos de intereses personales o familiares de las Personas Sujetas, entre los que están el de actuar en todo momento con libertad de juicio, con lealtad a CaixaBank, 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.

Con la finalidad de reforzar la transparencia y buen gobierno de la Sociedad y de conformidad con lo previsto en el Protocolo de Gestión de la Participación Financiera de la Fundación Bancaria "la Caixa", la Fundación Bancaria "la Caixa", como matriz de su Grupo y CriteríaCaixa, como el accionista directo de CaixaBank, y CaixaBank, como sociedad cotizada, suscribieron un nuevo Protocolo interno de relaciones que está disponible en la web corporativa de la Sociedad.

Accionistas significativos

El nuevo Protocolo actualmente en vigor tiene como objeto principalmente: gestionar las operaciones vinculadas derivadas de la realización de operaciones o la prestación de servicios; establecer mecanismos que traten de evitar la aparición de conflictos de interés; prever el otorgamiento de un derecho de adquisición preferente a favor de la Fundación Bancaria "la Caixa" en caso de transmisión por CaixaBank del Monte de Piedad del que es titular; recoger los principios básicos de una posible colaboración entre CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" en temas de RSC; regular el flujo de información adecuado que permita a la Fundación Bancaria "la Caixa" y Critería y a CaixaBank la elaboración de sus estados financieros y el cumplimiento de obligaciones

de información periódica y de supervisión. CaixaBank y la Fundación Bancaria "la Caixa" reiteran en el Protocolo, la subordinación de sus relaciones a las previsiones que sobre conflictos de interés, relaciones con accionistas significativos, operaciones vinculadas e información privilegiada, entre otras materias, se establecen en la legislación aplicable vigente en cada momento.

Cotizadas del Grupo en España (D.7)

En España, de las sociedades que integran el Grupo CaixaBank, solo cotiza el propio banco.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

E. Sistemas de control y gestión de riesgos

A continuación, se incluye el contenido requerido en el epígrafe E en una tabla de referencias desde la que se puede acceder directamente a la información relativa a cada una de las cuestiones planteadas.

**Circular 2/2018, de 12 de junio,
de la Comisión Nacional del Mercado de Valores**

Localización

E Sistemas de control y gestión de riesgos

E.1 Explique el alcance del Sistema de Control y Gestión de Riesgos de la sociedad, incluidos los de naturaleza fiscal.	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de riesgos en la Nota 3 de las CAC .
E.2 Identifique los órganos de la sociedad responsables de la elaboración y ejecución del Sistema de Control y Gestión de Riesgos, incluido el fiscal.	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 Transparencia - Transparencia fiscal en el IGC .
E.3 Señale los principales riesgos, incluidos los fiscales y en la medida que sean significativos los derivados de la corrupción (entendidos estos últimos con el alcance del Real Decreto Ley 18/2017), que pueden afectar a la consecución de los objetivos de negocio.	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Catálogo de Riesgos Corporativo en la Nota 3 de las CAC y los apartados Comportamiento responsable y ético, Gestión del Riesgo y Transparencia - Transparencia fiscal en el IGC .
E.4 Identifique si la entidad cuenta con niveles de tolerancia al riesgo, incluido el fiscal.	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos - 3.2.2. Procesos estratégicos de gestión del riesgo - Marco de Apetito al Riesgo y 3.2.3. Cultura de Riesgos en la Nota 3 de las CAC .
E.5 Indique qué riesgos, incluidos los fiscales, se han materializado durante el ejercicio.	Ver en Evolución resultados y actividad y Gestión del Riesgo - Principales hitos 2019 en el IGC ; los apartados 3.3 a 3.17 (detalle de cada riesgo del Catálogo de Riesgos Corporativo) 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 Explique los planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos de la entidad, incluidos los fiscales, así como los procedimientos seguidos por la compañía para asegurar que el consejo de administración da respuesta a los nuevos desafíos que se presentan.	Ver apartado 3.2. Gobierno, gestión y control de Riesgos - 3.2.4. Marco de Control Interno y los apartados 3.3 a 3.17 (detalle de cada riesgo del Catálogo de Riesgos Corporativo) en la Nota 3 de las CAC , el apartado Gobierno corporativo, Comportamiento responsable y ético, Prácticas responsables y Transparencia - Transparencia fiscal en el IGC .

CAC - Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo CaixaBank 2019

IGC - Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2019

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

F. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de información financiera (SCIIF)

Entorno de control sobre la información financiera

Gobernanza y Órganos responsables

El **Consejo de Administración** de CaixaBank tiene asumida formalmente la responsabilidad de la existencia de un SCIIF adecuado y eficaz y ha delegado en la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital** de la Entidad, el diseño, implantación y funcionamiento del mismo.

En el artículo 40.3 de los Estatutos de CaixaBank, se establece que la Comisión de Auditoría y Control se responsabilizará, entre otras funciones, de:

- **Supervisar la eficacia de control interno de la Sociedad**, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.
- **Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva.**

En este sentido, la **Comisión de Auditoría y Control** ha asumido la supervisión del SCIIF. Su actividad consiste en velar por su eficacia, obteniendo evidencias suficientes de su correcto diseño y funcionamiento.

El **Comité Global del Riesgo** tiene como función conocer y analizar los eventos y cambios más relevantes en las políticas y metodologías referentes a la admisión, seguimiento, mitigación y gestión de deterioro o incidencias de todos los riesgos bajo su ámbito de seguimiento y gestión (el de fiabilidad de la información financiera, entre otros) aprobadas por los comités correspondientes, y realizar un seguimiento de su impacto en las distintas áreas de la Entidad.

Por otro lado, la **Comisión de Riesgos** tiene como función asesorar al Consejo de Administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, y su estrategia, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando porque 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.

Esta atribución de responsabilidades ha sido difundida a la organización mediante la **Política Corporativa sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, Política SCIIF) y la **Norma sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, Norma SCIIF).



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

La **Política SCIIF** está aprobada por el Consejo de Administración. En ella se describen los aspectos más generales del SCIIF, tales como la información financiera a cubrir, el modelo de control interno aplicable, su supervisión, custodia y aprobación, etc.

Por otro lado, la **Norma SCIIF** está aprobada por el Comité de Dirección de la Entidad. En ella se desarrolla la **Función de Control Interno sobre la Información Financiera** (en adelante, **CIIF**), responsable de:

- **Supervisar** que las prácticas y los procesos desarrollados en la Entidad para elaborar la información financiera **garantizan la fiabilidad de la misma** y su conformidad con la normativa aplicable.
- **Evaluar que la información financiera** elaborada por las distintas empresas que constituyen el Grupo CaixaBank **cumple con los siguientes principios**:
 - i. Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado (existencia y ocurrencia).
 - ii. La información refleja la totalidad de transacciones, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (integridad).
 - iii. Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (valoración).
 - iv. Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable (presentación, desglose y comparabilidad).
 - v. 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).

Ambas normativas permiten difundir una metodología común en el Grupo. En este sentido, todas las sociedades del Grupo CaixaBank que tienen implantado un

SCIIF actúan de forma coordinada. Destacar que tras la toma de control de BPI en 2017, se está desarrollando un proyecto, con el fin de homogenizar la metodología aplicada por BPI y que ha culminado con la implantación de un SCIIF propio durante 2019.

Tanto en la Política SCIIF como en la Norma SCIIF se describe el **modelo de control interno de las 3 líneas de defensa** aplicable al Sistema, en línea con las directrices de los reguladores y las mejores prácticas del sector:

>> MODELO DE CONTROL INTERNO DE LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

Primera Línea de Defensa:

La Primera Línea de Defensa está formada por las **unidades de negocio y sus funciones soporte**, que son las **áreas tomadoras de riesgo**. Son los responsables de desarrollar y mantener controles efectivos sobre sus correspondientes negocios, así como de identificar, gestionar y medir, controlar, mitigar y comunicar los principales riesgos sobre la Fiabilidad de la Información Financiera.

Asimismo, son los responsables de los procesos objeto de revisión por parte CIIF, colaborando en la identificación de los riesgos y controles, así como en la formalización y documentación descriptiva de las actividades y controles de procesos que afectan a la generación de la información financiera.

Segunda Línea de Defensa:

La Segunda Línea de Defensa actúa de forma independiente a las unidades de negocio y áreas de soporte, y tiene la función, entre otras, de realizar la **identificación, medición, seguimiento y reporte de los riesgos**, estableciendo las políticas de gestión y los procedimientos de control, siendo responsable de la revisión de su aplicación por parte de la Primera Línea de Defensa. Aquí se encuadra la Función CIIF, que focaliza sus acciones sobre el riesgo "Fiabilidad de la información financiera".

Tercera Línea de Defensa:

La Tercera Línea de Defensa es **Auditoría Interna**, quien se responsabiliza de la evaluación de la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno, aplicando los principios de independencia y objetividad.

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 el **Comité de Nombramientos**.

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 y Organización** propone los nombramientos para desempeñar las responsabilidades definidas.

En la elaboración de la información financiera están definidas las **líneas de autoridad** y responsabilidad. 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 han distribuido entre todos los participantes en el proceso de elaboración de la información financiera.

Cabe destacar, asimismo, la existencia en la Entidad de la **Política Corporativa sobre la divulgación y verificación de la información financiera**, aprobada por el Consejo de Administración, cuyos principales objetivos son:

- Definición del **perímetro de la información a divulgar** así como de los criterios relacionados con el control y verificación de la información financiera.
- Dotar a la Entidad de un **marco de referencia** que permita la gestión del riesgo de fiabilidad de la información financiera a divulgar, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación.
- Definir un **marco de gobierno** a seguir tanto para la información a divulgar como para la verificación de la citada documentación.

En esta Política se establece que la verificación de la información a divulgar se estructura a partir de 3 ejes principales:

- **La idoneidad y calidad de la información.** Es decir, que la información que se divulga cumple con las especificaciones de la normativa legal vigente en cuanto a criterio, contenido y tipo de información a divulgar, y adicionalmente está sujeta a un entorno de control que permiten dotar a la misma de una seguridad razonable en cuanto a calidad.
- El cumplimiento de la **gobernanza** interna con carácter previo a la divulgación de la información.
- El cumplimiento de la **periodicidad y plazos de divulgación**.

La **revisión anual del cumplimiento de la Política** se realiza a partir de certificaciones (incorporadas dentro del proceso del SCIF), realizadas por los diferentes responsables de elaborar y/o revisar la información y, mediante revisiones directas realizadas por las Direcciones de Control Interno Financiero, de Riesgos Estructurales y Modelos Regulados y de Riesgos No Financieros. Los resultados obtenidos se reportan a los Órganos de Gobierno correspondientes.

Código Ético y Principios de Actuación y Otras Políticas de carácter interno

Código Ético y Principios de Actuación

CaixaBank dispone de un **Código Ético y Principios de Actuación**, norma de máximo nivel en la escala jerárquica de la normativa interna del Banco, aprobado por su Consejo de Administración. Éste establece los valores (liderazgo, confianza y compromiso social) y principios éticos que inspiran su actuación y que deben regir la actividad de todos los empleados, directivos y miembros de su órgano de administración. Estos principios son: el cumplimiento de las leyes y normativa vigente en cada momento, el respeto, la integridad, la transparencia, la excelencia, la profesionalidad, la confidencialidad y la responsabilidad social.

Tal y como establece el propio Código, 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.

Asimismo, 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 Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto de CaixaBank.

El Código Ético está disponible en la página web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com).

Derivado de los valores y principios éticos plasmados en el Código Ético, CaixaBank ha desarrollado una serie de Normas de Conducta sobre materias concretas. A continuación se exponen las de especial relevancia:

Política Corporativa de Compliance Penal

Aprobada por el Consejo de Administración, desarrolla el **Modelo de Prevención Penal de CaixaBank**. Tiene como objetivo prevenir y evitar la comisión de delitos en el seno de la organización, siguiendo lo dispuesto en el mismo Código Penal en relación con la responsabilidad penal de la persona jurídica. A través de esta Política, la Entidad refuerza su modelo de organización, prevención,

gestión y control, el cual está diseñado en consonancia con la cultura de cumplimiento que vertebra la toma de decisiones en todos los estamentos de CaixaBank.

Política Anticorrupción

Política aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank como una herramienta esencial para 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 recogidos en el Código Ético.

La Política incluye, entre otros apartados, estándares de conducta sobre la aceptación y concesión de regalos, gastos de viaje y hospitalidad, relaciones con instituciones políticas y oficiales, patrocinios, donaciones y proveedores de riesgo. Asimismo, expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias.

Política Corporativa General de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank

Aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank, proporciona un marco global para las entidades del Grupo CaixaBank en el que se recogen de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el **tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales**, que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios.

Reglamento Interno de Conducta en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)

Este Reglamento, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank, tiene como objetivo ajustar las actuaciones de CaixaBank y de las empresas del Grupo CaixaBank, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las **normas de conducta** que, contenidas en el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo, en la Ley del Mercado de Valores y en sus normas de desarrollo, les son aplicables en el

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

ejercicio de actividades relacionadas con el mercado de valores. El cumplimiento del RIC permite fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores.

Las personas sujetas tienen la obligación de conocer, cumplir y colaborar en la aplicación del Reglamento y la legislación vigente del mercado de valores que afecte a su ámbito específico de actividad. Además, está también disponible para el resto de grupos de interés en la web corporativa de CaixaBank.



Código de Conducta Telemático

Este Código tiene por objeto establecer unas reglas de uso claras y transparentes de los medios que CaixaBank pone a disposición de sus empleados en el marco y para la prestación de la relación laboral; garantizar el **buen uso de los medios técnicos e informáticos** propiedad de CaixaBank en términos de seguridad de la información; concienciar a todos los empleados de la necesidad de una correcta utilización de la red de comunicaciones y la mejora en la distribución de los recursos colectivos; y concienciar sobre la seguridad en los equipos informáticos y de comunicación, tanto dentro como fuera de las instalaciones de la Entidad.

Además del cuerpo normativo anterior, CaixaBank dispone de un **conjunto de políticas y normas internas** de diversa índole atendiendo los ámbitos que correspondan. En Compliance, éstas se pueden separar según las categorías definidas en la taxonomía de riesgos.

>> CATEGORÍAS DE POLÍTICAS SEGÚN TAXONOMÍA DE RIESGO

Protección
al clienteMercados e
integridadActividades
de empleadosProtección
de datos,
privacidad
y reporting
regulatorioGobierno
internoPrevención
del Blanqueo
de Capitales
y FT

Sanciones

Iniciativas,
AEOI (Tax
Compliance)

En especial, cabe destacar una norma de carácter interno de Cumplimiento Normativo que describe el contenido y el ámbito de aplicación de una serie de regulaciones internas de obligado cumplimiento por parte de los empleados de CaixaBank. Entre lo regulado por ésta se encuentra lo relativo a los canales confidenciales de consultas y denuncias.

El grado de difusión interna del Código Ético y de las Normas de Conducta es universal. En concreto:

- A toda **nueva incorporación** se le hace entrega de un documento explicativo del Código Ético y de las principales Normas de Conducta. Una vez explicado el contenido del mismo al nuevo colaborador, éste declara que ha leído, comprende y acepta cada uno de los términos del documento, manifestando su conformidad y comprometiéndose a dar cumplimiento a los mismos.
- En complemento de lo anterior, en 2019 se han seguido realizando **jornadas de formación** para nuevas incorporaciones de CaixaBank en las oficinas de servicios centrales, las cuales incluyen una parte dedicada a compliance.
- Como sucede con el Código Ético, las Normas de Conducta se encuentran disponibles para su consulta en la **Intranet**.

Asimismo, algunas de las Normas de Conducta se encuentran también disponibles en la web corporativa del Banco.

- Sobre el Código Ético y las Normas de Conducta también se realiza **formación** con periodicidad anual, concretamente a través de una plataforma de e-learning propia de CaixaBank que incluye la realización de un test final. Ésta garantiza un seguimiento continuo de la realización de los cursos por parte de los empleados del Banco.

Igual que en años anteriores, se definieron para 2019 una serie de cursos de formación para empleados de realización obligatoria y carácter regulatorio, es decir, con vinculación a meritación de retribución variable.

En las materias previstas cabe destacar para este ejercicio el curso titulado **Código ético, Política anticorrupción y Conflictos de Interés**. El objetivo de este curso fue explicar los aspectos principales del Código Ético, Política Anticorrupción y Política de Conflictos de Interés desde un enfoque de empleado.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

- En paralelo a todas las acciones anteriormente mencionadas y atendiendo a las necesidades requeridas en cada momento que se destinan a seguir trabajando en la difusión de los valores y principios de CaixaBank, se realizan **circulares y notas informativas** en este ámbito. Por ejemplo, en el marco de cumplimiento del Código Ético se puede referenciar la circular anual en materia de Regalos.

Por otro lado, dependiendo de la materia en la que se produce un incumplimiento del Código Ético y/o de las Normas de Conducta, el órgano encargado de su análisis y de proponer acciones correctoras y posibles sanciones es diferente. Se pueden destacar:

- **El Comité de Gestión Penal Corporativa:** Órgano de alto nivel dotado de 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. Pueden ser objeto de análisis por este Comité las conductas esgrimidas en las denuncias que recojan la comisión de conductas potencialmente delictivas. Si del análisis de las denuncias procede la toma de medidas disciplinarias, se da traslado al Comité de Incidencias de CaixaBank.

El Comité de Gestión Penal Corporativa reporta al Comité Global de Riesgos y, si procede, también a la Comisión de Riesgos.

- **El Comité del RIC:** Órgano colegiado que se encarga del análisis de los posibles incumplimientos y las propuestas de actuaciones correctoras y de sanciones. Asimismo, las consultas que puedan suscitarse en relación con lo regulado en el RIC pueden elevarse, dependiendo de la materia, a la Secretaría del Comité del RIC o a la Dirección Corporativa de Cumplimiento Normativo.

Canal de denuncias de irregularidades de naturaleza financiera

CaixaBank tiene habilitados una serie de **canales confidenciales de consultas y denuncias** a través de los cuales se pueden enviar comunicaciones referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético, la Política Anticorrupción, el Modelo Prevención de Riesgos Penales, el Reglamento Interno de Conducta en ámbito de Mercado de Valores o de cualesquiera otra política y norma interna de CaixaBank.

Se entiende por **consulta** aquella petición de carácter confidencial, por parte de un empleado, de aclaración de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación de la normativa anteriormente mencionada.

Por su lado, se entiende por **denuncia** aquella notificación de carácter confidencial realizada por un empleado interesado en poner en conocimiento de la Entidad posibles irregularidades que puedan suponer el incumplimiento de las mismas normas.

En 2019 los canales **han sido exclusivamente para uso de los empleados** del Banco. Si las consultas/denuncias se hubieran suscitado por clientes, su tramitación se realiza por los canales de atención al cliente establecidos por CaixaBank, ya sean de carácter interno u oficiales.

Las consultas y denuncias son personales, únicamente las pueden realizar los propios interesados, no permitiéndose su realización a nombre de un colectivo o de terceros.

El acceso a dichos canales es interno. Está disponible en la Intranet Corporativa. A ello hay que añadir el importante esfuerzo de la organización en la difusión y concienciación del uso de los canales, incluyendo este extremo en los **cursos de formación** que recogen el uso preceptivo de los mismos cuando así concurran las circunstancias. Ejemplo de ello es el curso mencionado anteriormente sobre el Código Ético, Política Anticorrupción y Conflictos de Interés.

Las consultas recibidas por estos canales se reciben y gestionan por **Cumplimiento Normativo**, excepto las relativas al Código de Conducta Telemático que corresponden a **Seguridad y Gobierno**. En el caso de las denuncias la gestión y resolución corresponde a Cumplimiento Normativo. Periódicamente se informa a la Comisión de Auditoría y Control.

Los canales tienen establecidas una serie de garantías. Deben destacarse las siguientes:

- **Confidencialidad:** Se prohíbe expresamente divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las consultas o denuncias. Esta información sólo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión de las mismas.
- **Reserva de identidad del denunciante:** Se garantiza la reserva de identidad del comunicante de

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

la denuncia / comunicación de posible incumplimiento, no pudiendo ser ésta en ningún caso revelada al denunciado.

En las denuncias, Cumplimiento Normativo únicamente facilitará el nombre del denunciante a aquellas Áreas para las que resulte imprescindible para llevar a cabo la investigación, siendo necesario siempre el consentimiento previo del denunciante.

- **Prohibición de represalias:** CaixaBank prohíbe expresamente y no tolerará las represalias contra las personas que presenten una denuncia sobre un potencial incumplimiento de las normas de conducta del Banco, así como contra aquellas que participen o ayuden en la investigación de la misma, siempre que hayan actuado de buena fe y no hayan participado en el acto denunciado. CaixaBank adoptará las medidas pertinentes para garantizar la protección del denunciante y del consultante.
- **Coincidencia de lugar de trabajo:** En el supuesto de que en un caso de denuncia / comunicación la persona denunciante y la denunciada coincidieran en el mismo lugar de trabajo, la Entidad valorará si es necesario adoptar alguna medida.
- **Incompatibilidades:** En el caso de que alguna de las personas implicadas en una denuncia / comunicación de posible incumplimiento tuviese relación de parentesco, afinidad o de consanguinidad con alguno de los intervinientes en su gestión, investigación o resolución, éste quedará invalidado para intervenir, siendo sustituido por alguien que no dependa jerárquicamente de él.
- **Derechos del denunciado:** La persona denunciada debe tener conocimiento de la denuncia formulada en su contra tan pronto como se hayan realizado las comprobaciones oportunas y se haya admitido a trámite el expediente.

En todo caso, CaixaBank S.A. realizará la comunicación en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la denuncia, informándose al denunciado de la existencia de la denuncia y del hecho objeto de la misma.

Por último, cabe indicar que durante 2019 se ha estado trabajando en un proyecto para adecuarse a las mejores prácticas tanto de acceso como de gestión de los canales: un **Nuevo Canal de Consultas y Denuncias**. CaixaBank entiende que es una pieza esencial en la **prevención de incumplimientos normativos y en la corrección de los detectados**, también en la prevención y detección de conductas delictivas.

Los principales hitos del Nuevo Canal son los siguientes:

- **Nuevo entorno:** implantación de una nueva herramienta que será accesible tanto internamente como desde Internet, teniendo acceso las 24 horas del día de los 365 días del año, tanto desde dispositivos corporativos como personales.
- **Ampliación de colectivos:** además de los empleados, también podrán acceder a este Canal los Consejeros de la Entidad, el personal de Empresas de Trabajo Temporal, los agentes y los proveedores.
- **Posibilidad de denuncias anónimas:** las denuncias podrán realizarse tanto de forma nominativa como anónima.
- **Externalización parcial de las denuncias:** para garantizar la transparencia y la eficiencia de todo el proceso, se externaliza una parte del análisis de las denuncias a un experto externo.

El lanzamiento del Nuevo Canal de Consultas y Denuncias está previsto para el **primer trimestre de 2020**.



Formación

CaixaBank y sus sociedades filiales velan por proporcionar un **Plan de formación continuado** en materia contable y financiera, adaptado a cada uno de los puestos y responsabilidades del personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera.

Durante el ejercicio 2019, la formación realizada se ha centrado, principalmente, en las siguientes temáticas:



Contabilidad



Auditoría



Control Interno



Jurídica/Fiscal



Gestión
de Riesgos



Cumplimiento
Normativo

Estas acciones formativas se han dirigido principalmente a personas que desarrollan sus funciones en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, Dirección General Adjunta de Auditoría, Control and Compliance, 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 67.939 horas en este tipo de formación.

Respecto a la formación sobre el **SCIIF**, cabe destacar que en el último trimestre de 2019 se ha lanzado el **curso de formación on-line** sobre esta materia. 39 empleados de Intervención y Contabilidad, Información Corporativa y Control de Participadas, Planificación y Capital y Riesgos, entre otros, han certificado el curso, que se suman a los 87 de 2018 y a los 498 entre 2013 y 2017.

El curso tiene como objetivo dar a conocer a los empleados que intervienen (directa o indirectamente) en el proceso de elaboración de la información financiera, la relevancia de establecer mecanismos que garanticen la fiabilidad de la misma, así como su deber de velar por el cumplimiento de las normas aplicables. El curso se compone de dos bloques:

- Un **primer bloque** dedicado a la Normativa aplicable al SCIIF, haciendo hincapié en la Guía de Recomendaciones emitida por la CNMV en Junio de 2010. Posteriormente existe un

- Un **segundo bloque** que aborda la metodología implantada en el Grupo CaixaBank para dar cumplimiento a los requerimientos normativos vigentes en materia de SCIIF.

Asimismo, la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital está suscrita a diversas publicaciones, revistas y webs de ámbito Contable/Financiero, tanto nacional como internacional, cuyos contenidos y comunicados se revisan periódicamente, asegurando que en la elaboración de la información financiera se consideran las novedades en esta materia. También es miembro y asiste a Órganos internacionales, Órganos nacionales y grupos de trabajo en los que se analizan y discuten diversos asuntos relacionados con normativa contable y temas financieros. En estos Órganos también están presentes otras áreas de la Entidad.

En el marco del **Plan Estratégico 2019-2021 de CaixaBank**, anunciado el 27 de noviembre de 2018, se incluye como elemento estratégico el “Potenciar una cultura centrada en las personas, ágil y colaborativa”. Durante este período se favorece el talento –asegurando que pueda desarrollar su potencial mediante meritocracia, diversidad y empowerment–, a la vez que se está definiendo y desplegando la mejor propuesta de valor para los empleados –mejorando la experiencia del empleado– y promoviendo los atributos de agilidad y colaboración.

Respecto a los programas y carreras de desarrollo profesional, destacar que se han orientado básicamente, al igual que en 2018, a la **segmentación del negocio**, con la definición de los perfiles y funciones competenciales que permitan alcanzar los retos formulados.

En 2015 se puso en marcha la **Escuela de Riesgos**, en colaboración con el Instituto de Estudios Bursátiles (IEB), la Universidad Pompeu Fabra (UPF) y la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). El objetivo principal es apoyar a la formación de capacidades profesionales críticas, así como impulsar un modelo de descentralización en la gestión donde cada vez los empleados dispongan de más facultades para la aprobación de operaciones de activo.

La Escuela de Riesgos cuenta con cuatro niveles de dificultad y la formación se adapta a los diferentes perfiles de los empleados de CaixaBank, según sus funciones y necesidades profesionales. Se desarrolla, básicamente, con contenidos virtuales a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada con algunas sesiones presenciales impartidas por formadores internos. La formación está certificada por expertos externos de la UPF.



624

empleados certificados
sobre el SCIIF

 El ADN de
CaixaBank

 Líneas
estratégicas

 Estado de
información
no financiera

 Glosario

 Informe de
Verificación
independiente

 Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

En 2019 se han certificado 196 empleados en el programa básico, 739 en el Diploma de Posgrado Especialidad Retail y 285 empleados en las dos primeras ediciones del Diploma de Posgrado Especialidad Banca de Empresas y tienen estudios en curso 600 más. Se espera que durante los próximos años toda la plantilla de CaixaBank se forme en alguno de los cuatro niveles que tiene la Escuela de Riesgos.

Otra de las iniciativas relevantes en materia de formación es el acuerdo que CaixaBank alcanzó con la Universidad Pompeu Fabra (en adelante, UPF) Barcelona School of Management para que certifique la **formación de los empleados** tras un único y exigente examen, de acuerdo con las normas europeas en formación especializada para los empleados de banca. El objetivo de esta iniciativa de formación es que los directores de oficinas y gestores de Banca Premier, así como los asesores, directores y directores de centro de Banca Privada de CaixaBank, ofrezcan el **mejor servicio a los clientes**. De esta manera, CaixaBank se anticipó a las exigencias regulatorias europeas vigentes y se convirtió en la primera Entidad financiera española que certificaba la formación de sus empleados con un diploma de postgrado universitario en Asesoramiento Financiero. En 2019, 165

empleados, entre directores de oficina, gestores de Banca Premier y personal de Banca Privada, completaron este **Diploma de Posgrado en Asesoramiento Financiero** en un nuevo formato, ya que a partir de ahora para obtenerlo tendrán que completar primero el CIAF, que se explica a continuación, y después completar la parte restante para obtener el Diploma completo. 493 empleados están cursándolo actualmente. A estos hay que sumar los 7.458 empleados que lo obtuvieron en el formato anterior de Diploma de Posgrado con un único examen.

En 2016 se llegó a un acuerdo con la UPF Barcelona School of Management para certificar a empleados con el **Curso de Postgrado en Información y Asesoramiento Financiero** (CIAF). Es un curso más corto que el anterior, pero que cumple con los requisitos de asesoramiento de MiFID II y que realizan los Subdirectores Comerciales, además de empleados del segmento de Banca de Empresas. En las dos ediciones terminadas en 2019 se han certificado 1.578 empleados. Actualmente, 2.214 empleados están cursando nuevas ediciones que terminarán a finales de 2019 o principios de 2020.

En cuanto a la nueva formación exigida por el Banco de España relacionada con la nueva **Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario**, CaixaBank ha preparado un programa de formación con la UPF de 53 horas que en 2019 han superado 9.842 empleados y actualmente lo están cursando 7.534. Esta formación no afecta únicamente a los empleados con relación directa con los clientes, sino también a los empleados que participan en cualquier proceso relacionado con este tipo de productos.

Durante el ejercicio 2019, se ha realizado también formación específica a los directivos con el programa **Rethink de**

Desarrollo Directivo, materializado en tres ámbitos: programa C1 para directivos junior y programa C2 para directivos sénior, que son de mayor alcance y dedicación, y programas enfocados para potenciar determinadas habilidades en concreto. Se ha continuado también trabajando en los programas de detección y gestión del Talento.

En cuanto a la **formación realizada a los Consejeros de la Entidad** durante el ejercicio 2019, destaca el aumento en gestión de riesgo bancario y nuevas tecnologías, así como de sesiones monográficas en algunas comisiones.

En este sentido, durante el ejercicio ha tenido lugar una reunión del Consejo de Administración en la que se trataron temas estratégicos sobre digitalización, negocio y governance así como la celebración de una jornada offsite sobre temas de riesgo bancario y nuevas tecnologías.

Por otra parte, en el ámbito de las Comisiones del Consejo se han celebrado diversas **sesiones/apartados monográficos** dentro del orden del día, en temas de riesgo y solvencia, con el detalle siguiente:

- Tres sesiones monográficas conjuntas de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Riesgos, en las que se examinaron en detalle aspectos destacados en materia de **solvencia** (tales como el ICAAP, el ILAAP y el Plan de Recuperación del Grupo CaixaBank) así como circunstancias relevantes del negocio asegurador del Grupo.
- Dos sesiones de trabajo de la Comisión de Auditoría y Control, en las que se ha profundizado en materias relevantes de la función de **audito-**

ría interna y una tercera sesión en la que se ha impartido formación sobre los **activos fiscales diferidos** del Grupo.

- Una sesión de trabajo monográfica de la Comisión de Riesgos en la que se ha impartido formación a sus miembros sobre **Modelos de Riesgo de Crédito**, más 15 exposiciones monográficas dentro de la agenda de la Comisión de Riesgos, resaltando especialmente los monográficos referidos a riesgos del Catálogo.

Finalmente, en el 2019 se han impartido 19 sesiones, con una duración total de 40 horas, de formación inicial a los **Consejeros de nueva incorporación** destinada a facilitar el entendimiento claro de la estructura, del modelo de negocio, perfil de riesgo y gobierno interno de CaixaBank y su Grupo, con especial consideración del marco regulatorio que resulta de aplicación, habiéndose también hecho entrega de un dossier con documentación básica sobre la regulación interna de la Entidad y del sector. En todos los casos se ha tratado de formación interna, impartida por directivos de la Entidad.

Adicionalmente, cabe destacar que la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, principal Área involucrada en la elaboración y preparación de la información financiera, ha realizado durante 2019 formaciones y workshops presenciales sobre distintos temas relevantes para el desempeño de sus funciones, principalmente relacionados con **novedades de normativa contable**, así como sesiones de formación interna que permiten compartir el conocimiento entre diferentes equipos de la Dirección.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Evaluación de riesgos de la información financiera

El proceso seguido por la Entidad en relación a la **identificación de riesgos** es el siguiente:

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. En 2019, esta actividad se ha realizado a principios de año con datos de cierre de diciembre 2018 y se ha revisado a principios del segundo semestre, con datos de cierre de junio 2019.

Análisis 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 que mitigan 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**.

Asimismo, y tal y como se indica en la Norma SCIIF, la Entidad dispone de una metodología para la **identificación de procesos, áreas relevantes y riesgos asociados a la información financiera**, incluidos los de error o fraude.

La Norma SCIIF desarrolla la metodología de identificación de las áreas materiales y procesos significativos de la información financiera relativas al proceso de identificación de riesgos, mediante:

- el establecimiento de pautas específicas en cuanto a **responsabilidades** y momento de su ejecución y actualización,
- el establecimiento de los **criterios** a seguir y las **fuentes de información** que deberán ser utilizados en el proceso de identificación,
- el establecimiento de criterios para identificar las **sociedades filiales** relevantes para SCIIF.

La Función de CIIF revisa, con periodicidad como mínimo anual, todos los riesgos dentro del alcance del SCIIF, así como las actividades de control diseñadas para mitigarlos. Este proceso se realiza en colaboración con las distintas áreas involucradas. No obstante, si en el transcurso del ejercicio se ponen de manifiesto circunstancias que afecten a la elaboración de la información financiera, CIIF evalúa la existencia de riesgos que deban añadirse a aquellos ya identificados.

Los riesgos se refieren a posibles errores con impacto potencial material, intencionados o no, en el marco de los objetivos de la información financiera, que debe cumplir con los siguientes principios:

- Las transacciones, hechos y demás 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, hechos y demás eventos en los que la Entidad es parte afectada (**integridad**).
- Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable (**valoración**).
- Las transacciones, hechos y demás 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 aquellas 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.

Para cada uno de los procesos vinculados a la generación de la información financiera, se analiza el impacto de los eventos de riesgo en la fiabilidad de la misma.

Cabe destacar que los Órganos de Gobierno y la Dirección reciben información periódica sobre los principales riesgos en materia de información financiera, y la Comisión de Auditoría y Control supervisa los procesos de generación, elaboración y revisión de la información financiera apoyándose en el trabajo de Auditoría Interna y en las opiniones de la Auditoría Externa y de los Organismos Supervisores.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Procedimientos y actividades de control de la información financiera

Procedimientos de **revisión y autorización** de la información financiera

La elaboración y revisión de la información financiera se lleva a cabo desde la **Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital** de la Entidad, que solicita al resto de áreas 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.

La información financiera constituye un elemento esencial en el proceso de seguimiento y toma de decisiones de los máximos Órganos de Gobierno y de Dirección de la Entidad, con lo que su elaboración y revisión se ha de fundamental en unos **adecuados medios humanos y técnicos** que permitan a la Entidad facilitar información precisa, veraz y comprensible de sus operaciones, de conformidad con la normativa vigente.

En particular, el perfil profesional de las personas que intervienen en el procedimiento de revisión y autorización de la información financiera es adecuado, con **amplios conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y/o gestión de riesgos**. Por otra parte, los medios técnicos y los sistemas de información garantizan, mediante el establecimiento de mecanismos de control, la fiabilidad e integridad de la información financiera.

La información financiera es objeto de supervisión por los distintos niveles jerárquicos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital y, en su caso, con otras áreas de la Entidad. Finalmente, la información financiera relevante publicada en el mercado es examinada, y en su caso, aprobada, por parte de los máximos Órganos de Gobierno (Consejo de Administración y Comisión de Auditoría y Control) y la Dirección de la Entidad.

En lo relativo a las actividades y controles relacionados directamente con transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, la Entidad 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, que permite asegurar que dicha documentación es completa y se encuentra actualizada.

En este sentido, en la **documentación de los procesos críticos y actividades de control** sobre la información financiera se detalla la siguiente información:

- **Procesos y subprocesos** asociados.
- **Riesgos** de información financiera junto con sus Aserciones financieras y la posibilidad de Riesgo por Fraude. En este sentido, cabe destacar que los riesgos se concretan según categorías y modelos de riesgo que forman parte del **Catálogo de Riesgos Corporativo** de la Entidad, gestionado por la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.
- **Actividades de control** desarrolladas para mitigar el riesgo, con sus **características**:

>> **Importancia**
Clave / Estándar

>> **Automatización**
Manual / Automático /
Semiautomático

>> **Evidencia**
Evidencia/prueba del
correcto funcionamiento
del control

>> **Sistema**
Aplicaciones o programas
informáticos involucrados
en el control

>> **Aserción financiera**
Existencia y Ocurrencia/
Integridad/ Valoración/
Derechos y Obligaciones/
Presentación, Desglose y
Comparabilidad

>> **Ejecutor del control**
Persona responsable de
realizar el control

>> **Finalidad**
Preventivo / Detectivo /
Correctivo

>> **Frecuencia**
Periodicidad de la
ejecución del control

>> **Certificación**
Según la frecuencia del control,
periodo/s del año en los cuales
se certifica el mismo

>> **Componente COSO**
Tipo de actividad del control,
según clasificación COSO
(Committee of Sponsoring
Organizations of the Treadway)

>> **Validador del control**
Persona que supervisa la
correcta ejecución del control



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Las actividades y controles se diseñan con el fin de garantizar el adecuado registro, valoración, presentación y desglose de las transacciones acaecidas.

Para evaluar la eficacia de los controles existentes, CaixaBank cuenta con un **Proceso de certificación interna ascendente de controles clave identificados**, cuyo objetivo es garantizar la fiabilidad de la información financiera coincidiendo con su publicación al mercado.

Para ello, cada uno de los responsables de los controles clave identificados certifica, para el período establecido, la **ejecución eficaz de los controles**. El proceso se realiza con una periodicidad mínima trimestral, si bien se realizan certificaciones en fases distintas a la estándar para cubrir aquellos casos en los que las actividades de control sobre la información financiera son realizadas en un período diferente.

El Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital presenta al **Comité de Dirección** y a la **Comisión de Auditoría y Control** el resultado obtenido en el proceso de certificación. Asimismo, remite dicho resultado al **Consejo de Administración** para su conocimiento.

Durante el ejercicio 2019, la Entidad ha llevado a cabo el **proceso de certificación con carácter trimestral**, sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

Adicionalmente, se han realizado certificaciones en períodos distintos al cierre trimestral habitual, para determinar información financiera a publicar en los mercados, sin haberse puesto de manifiesto debilidades significativas en ninguna de las certificaciones realizadas.

Por su parte, **Auditoría Interna** realiza funciones de supervisión según se describe en el apartado 5.

Cabe destacar que 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.

Los procedimientos de revisión y aprobación de los juicios y estimaciones están recogidos tanto en la Política SCIIF como en la Norma SCIIF, donde se concreta que los responsables de aprobar dichos datos son el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

En el presente ejercicio se han abordado, principalmente:

- El criterio de imputación temporal en la cuenta de resultados de los ingresos obtenidos por actividades accesorias prestadas.
- La valoración de los fondos de comercio y de los activos intangibles.
- El plazo de los contratos de arrendamiento y el tipo de descuento 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.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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, la Entidad dispone de las siguientes políticas en relación a:

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

CaixaBank dispone de un **Sistema de gestión de la seguridad de la Información** (SGSI) basado en las mejores prácticas internacionales. Este SGSI ha obtenido y renovado anualmente la certificación ISO 27001:2013 por parte de The British Standards Institution (BSI). Este sistema define, entre otras políticas, las de acceso a los sistemas de información y los controles (internos y externos) que permiten garantizar la correcta aplicación de todas y cada una de las políticas definidas.

Continuidad operativa y de negocio

La Entidad dispone de un completo **Plan de Continuidad 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, desarrollado y 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. Los dos certificados acreditan:

- 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.

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 – Gobierno Corporativo de las Tecnologías de la Información de acuerdo a la guía técnica contenida en el reporte técnico ISO 38502:2014

– Gobierno de TI – Marco de Trabajo y modelo. La certificación del modelo se ha actualizado por parte de Deloitte Advisory, S.L. en diciembre de 2018.

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.

Procedimientos para la gestión de las actividades subcontratadas 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, aprobación
del presupuesto



Ejecución del presupuesto:
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, 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.

El Grupo CaixaBank dispone de un **Portal de Proveedores** que permite establecer un canal de comunicación sencillo y ágil entre proveedores y empresas del Grupo. Mediante el mismo, los proveedores aportan la documentación imprescindible para optar a cualquier proceso de negociación e iniciar el proceso de homologación para ser proveedor elegible. De este modo, se sigue garantizando el cumplimiento de la normativa interna de Compras, a la vez que se facilita su gestión y control.

CaixaBank dispone de una **Política de Externalización de Servicios** que establece el marco metodológico y los criterios a considerar en la subcontratación de actividades por parte de la Entidad. La política determina los roles y responsabilidades para cada actividad y exige que las externalizaciones se valoren por su criticidad y riesgo, definiendo distintos niveles de control y supervisión de acuerdo a su clasificación. Esta Política ha sido actualizada en 2019 adaptándola al nuevo marco normativo.

La redacción de la nueva Política del gobierno de la externalización conjuntamente con la Segunda Línea de Defensa de riesgos no financieros, 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**.

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, MiFID y Basilea III, en esta materia.
- **Beneficios** en la imagen y reputación de la Entidad.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 proveedor.
- 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 subcontratadas cuentan con medidas de control basadas, fundamentalmente, en **indicadores de rendimiento**. 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 2019, 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

Políticas contables

La responsabilidad exclusiva de la definición y comunicación de los criterios contables del Grupo recae en la Dirección de Intervención y Contabilidad, concretamente en el **Departamento de Políticas y Regulación contables**, integrada en la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital.

Entre sus responsabilidades se incluye el **seguimiento y análisis de la normativa** 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.

Asimismo, 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 Intervención y Contabilidad, aportando explicación del razonamiento técnico que las soportan o las interpretaciones efectuadas, así como los temas que están en curso de análisis.

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

En el proceso de **definición de nuevos productos**, a través de su participación en el Comité de Producto del Grupo, analizan las implicaciones contables de los mismos 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 contable. 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.

Las anteriores actividades se materializan en la **existencia y mantenimiento de un manual de políticas contables** en los 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 desarrolladas internamente que aseguran la integridad y homogeneidad en los **procesos de captura y elaboración de la información financiera**. Asimismo, todas las aplicaciones disponen de mecanismos de contingencia tecnológica, de forma que se asegura la conservación y accesibilidad de los datos ante cualquier circunstancia.

Cabe destacar que la Entidad 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.

Supervisión del funcionamiento del sistema de control interno sobre la información financiera

Sin perjuicio de las funciones del Consejo de Administración en materia de gestión y control de riesgos, 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, así como discutir con los auditores de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno en caso de que se detecten en el desarrollo de la auditoría.

Estas funciones y actividades de la Comisión de Auditoría y Control relacionadas con la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera se explican con detalle en el apartado 1.1.

Con respecto a la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada, la Comisión de Auditoría y Control desarrolla, entre otras, las actividades siguientes:

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**, la Entidad tiene implantada la herramienta **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** 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), responsabilidad de la Dirección Ejecutiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

- La **revisión del Plan Anual de Auditoría Interna**, evaluando si su alcance es suficiente para dar una adecuada cobertura a los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Posteriormente, el Plan Anual es trasladado al Consejo de Administración.
- La **revisión y evaluación de las conclusiones** de las auditorías realizadas y su impacto en la información financiera, en su caso.
- El **seguimiento continuado** de las acciones correctoras, considerando la priorización otorgada a cada una de ellas.

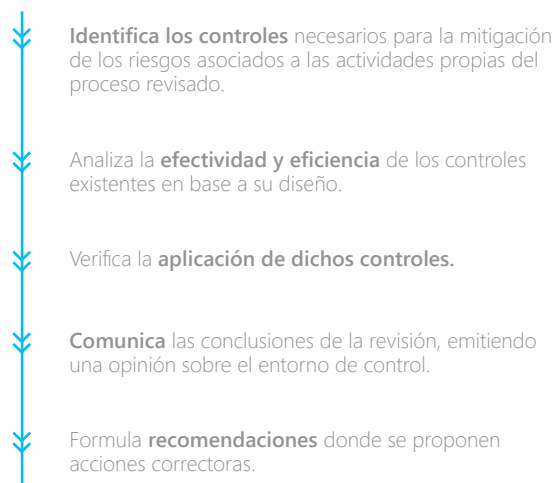
La función de Auditoría Interna, representada por la Dirección Ejecutiva de Auditoría en el Comité de Dirección, se rige por los principios contemplados en el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo CaixaBank, aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank.

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

La auditoría interna de CaixaBank es una **actividad independiente y objetiva** de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las actividades, contribuyendo a la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo CaixaBank aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de los procesos de gestión de riesgos y controles, y del gobierno corporativo. Su objetivo es garantizar una supervisión eficaz y eficiente del sistema de control interno, mediante una evaluación continuada de los riesgos y controles de la organización. Asimismo, se encarga de dar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en su función de supervisión, mediante la elaboración de informes y el reporte periódico de los resultados de los trabajos ejecutados.

Auditoría Interna dispone de **auditores distribuidos en diferentes equipos de trabajo** especializados en la revisión de los principales riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad. Entre estos equipos se encuentra la Dirección de Auditoría Financiera, Participadas y Cumplimiento Normativo donde existe un grupo asignado a la supervisión de los procesos de la Dirección Ejecutiva de Intervención, Control de Gestión y Capital, responsable de la elaboración de la información financiera y contable de la Entidad. El Plan Anual de Auditoría Interna, desarrollado con un enfoque plurianual, incluye la revisión de los riesgos y controles de la información financiera en todos los trabajos de auditoría donde estos riesgos son relevantes.

En cada trabajo, Auditoría Interna:



Auditoría Interna ha desarrollado un **programa de trabajo específico para la revisión del SCIIF** que se centra en la revisión periódica de los procesos relevantes (transversales y de negocio) definidos por el equipo CIIF, 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 evaluación anual del SCIIF a 31.12.2019, 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 como un estándar de buenas prácticas en la materia.
- Verificación de la **aplicación de la Política SCIIF** y Norma SCIIF para garantizar que el Sistema a nivel de Grupo es adecuado y eficaz.
- Valoración del **funcionamiento del proceso de certificación interna ascendente** de los controles clave.
- Evaluación de la **documentación descriptiva de los procesos, riesgos y controles relevantes** en la elaboración de la información financiera.

Adicionalmente, en el ejercicio 2019, 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.

Los resultados de la evaluación del SCIIF se comunican a la Comisión de Auditoría y Control, y al

Equipo Directivo. En los informes que contienen la evaluación realizada se incluyen **planes de acción** que detallan las medidas correctoras, su criticidad para la mitigación de los riesgos en la información financiera y los plazos de resolución.

Asimismo, la Entidad cuenta con **procedimientos periódicos de discusión con el Auditor de Cuentas**. La Alta Dirección está permanentemente informada de las conclusiones que se alcanzan en los procesos de revisión de las cuentas anuales. El auditor externo asiste a la Comisión de Auditoría y Control, en la que informa tanto del plan de auditoría como de las conclusiones preliminares alcanzadas antes de la publicación de resultados y de las conclusiones finales antes de la formulación de las cuentas incluyendo, si aplicara, las debilidades de control interno. Asimismo, en el marco del trabajo de revisión de la información financiera semestral, se informa a la Comisión de Auditoría y Control del trabajo realizado y las conclusiones alcanzadas.

Por otra parte, las revisiones de Auditoría Interna, en sus diferentes ámbitos de actuación, concluyen con la emisión de un informe que evalúa los riesgos relevantes y la efectividad del control interno de los procesos y las operaciones que son objeto de análisis, y que identifica y valora las posibles debilidades y carencias de control, formulando recomendaciones para su subsanación. Los **informes de Auditoría** Interna son remitidos a la Alta Dirección. Además, existe un reporte mensual recurrente a la Comisión de Auditoría y Control sobre las actividades desarrolladas por el área de Auditoría Interna, con información específica sobre aquellas debilidades significativas que se han detectado en las revisiones efectuadas en el periodo de reporting.

Auditoría Interna efectúa un **seguimiento continuo del cumplimiento de todas las recomendaciones** emitidas, con especial énfasis a las referidas a debilidades de riesgo alto, que se reportan periódicamente. Esta información de seguimiento, así como las incidencias relevantes identificadas en las revisiones de Auditoría, son comunicadas a la Comisión de Auditoría y Control y a la Alta Dirección.



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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.



El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

G. Grado de seguimiento de las recomendaciones de gobierno corporativo

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 ☒ Explique ☐

②

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.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☒

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo.

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
Información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

4

Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y 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.

Cumple ☒ 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 ☒ Explique ☐

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20 % del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50 % del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20 % del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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.
- d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

7

Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Cumple ☒ Explique ☐

8

Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con

claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

Cumple ☒ 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 ☒ 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.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

- 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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☐ Explique ☒

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración está integrado por 16 miembros.

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y muy próxima a la dimensión aconsejada por la recomendación del Código de Buen Gobierno de entre cinco y quince miembros, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Adicionalmente, y dada su naturaleza como entidad de crédito, en CaixaBank existen 6 Comisiones del Consejo, 4 de carácter obligatorio y 2 voluntarias, siendo la última de ellas creada en el ejercicio 2019. Por ello se considera que la composición actual del Consejo permite atender a estos efectos la carga de trabajo actualmente existente.

Asimismo, hay que mencionar que el tamaño y composición actuales del Consejo se justifican también debido a la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes, así como para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, que estará en vigor hasta agosto de 2020.

Por todo lo anterior, y aunque se excede en un miembro la Recomendación, la dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista.

14

Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

- a) Sea concreta y verificable.
- b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.
- c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del 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.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeros represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
Información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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.

Cumple ☒ 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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ 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 ☒ 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 concorra 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 vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple ☒ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
Información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

22

Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

24

Que cuando, ya sea por dimisión o por otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comuniquen como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ 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.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.

Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

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 ☒ 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 ausencia inevitable, 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.

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ 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 ☒ 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 ☒ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☐ Explique ☐

37

Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

Cumple ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

39

Que los miembros de la comisión de auditoría, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

41

Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple ☒ 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 el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, 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, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; 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 comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.

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 como hecho relevante a 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

45

Que la política de control y gestión de riesgos identifique al menos:

- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

- d) 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

48

Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Cumple ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐



 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ 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 ☒ 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 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.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

53

Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:

- a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.
- b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.
- c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.



- d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.
- e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.
- f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
- g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa –incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.
- h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple ☒Cumple parcialmente ☐Explicar ☐

54

Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:

- a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.
- b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.
- c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.
- d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independienteInforme de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

- e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.
- f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.
- g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

55

Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

Cumple ☒ 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

 El ADN de
CaixaBank Líneas
estratégicas Estado de
Información
no financiera Glosario Informe de
Verificación
independiente Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

59

Que el pago de una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

Cumple ☒ 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

 El ADN de
CaixaBank

 Líneas
estratégicas

 Estado de
Información
no financiera

 Glosario

 Informe de
Verificación
independiente

 **Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019**
62

Que una vez atribuidas las acciones o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

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 ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☒ No aplicable ☐

Respecto a la prohibición para los consejeros de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, dentro de los 3 años de su adquisición, 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 12 meses 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 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA

sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en las Modificaciones de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 y la del 5 de abril de 2019 Y respecto a los Planes de Incentivo a Largo plazo los mismos, se han aprobado en la Junta General del 23 de abril de 2015 y la de 5 de abril de 2019.

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

64

Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido 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 de rendimiento previamente establecidos.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
Información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

H. Otras informaciones de interés

Códigos Éticos o de Buenas prácticas adheridos por CaixaBank:

INTERNACIONALES



Organismo encargado de promover los principios de Naciones Unidas. CaixaBank ocupa la presidencia desde 2012.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



Compromiso de evaluación de riesgos ESG* en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).



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



CaixaBank es el primer banco europeo en convertirse en miembro afiliado de este organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos (2019).

El ADN de
CaixaBankLíneas
estratégicasEstado de
Información
no financiera

Glosario

Informe de
Verificación
independiente

**Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019**

NACIONALES



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



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



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



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



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



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



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



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).



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



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



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



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



Acuerdo de colaboración para desarrollar propuestas concretas que faciliten la financiación y plena implantación de las propuestas Smart City: unas ciudades más inclusivas y sostenibles, tanto socialmente como con el planeta (2019).

>> RECONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS PRINCIPALES ÍNDICES Y AGENCIAS DE CALIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

	 (0-100)	 (CCC-AAA)	 (0-100)	 (1-5)	 (D-/A+)	 (D-/A)	 (D-/A)
2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust
	Solo incluidos 25 bancos a nivel mundial		Outperformer		Prime	Leadership	

Adicionalmente CaixaBank está adherida al Women's Empowerment Principles (desde 2014, ONU y Pacto Mundial Naciones Unidas, desde 2012), al Chárter diversidad (desde el 2011), a "Más mujeres, mejores empresas" (renovado en 2019), a "EJE&CON" (desde febrero de 2019) y al Observatorio Generación y Talento (desde 2016). Asimismo, desde 2015, CaixaBank cumple y está adherida al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado en el marco del Foro de Grandes Empresas en colaboración con la Agencia Tributaria. Y a través de su sucursal en Londres, está voluntariamente adscrita al Código de Prácticas Tributarias para Bancos impulsado por las autoridades fiscales del Reino Unido.

Desde 2009, CaixaBank está adherida al Programa de acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases con efecto invernadero (GEH) y participa en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción del Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico y se ha comprometido voluntariamente a realizar el seguimiento de sus emisiones y a establecer medidas que contribuyan a su reducción, más allá de lo que obliga la normativa.

Asimismo, CaixaBank sigue las Directrices de la OCDE para empresas internacionales, estas guías promueven una conducta empresarial sostenible y responsable.

Finalmente, CaixaBank desde el 2015 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.



El ADN de
CaixaBank



Líneas
estratégicas



Estado de
información
no financiera



Glosario



Informe de
Verificación
independiente



Informe de
Gobierno
Corporativo
correspondiente
al 2019

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha:

20/02/2020

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 de auditor referido a la “Información relativa al Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)” de CaixaBank, S.A. correspondiente al ejercicio 2019

Al Consejo de Administración 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 8 de noviembre de 2019, hemos aplicado determinados procedimientos sobre la “Información relativa al SCIIF” adjunta incluida en el apartado “F. Sistemas internos de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)” del Informe Anual de Gobierno Corporativo de CaixaBank, S.A., correspondiente al ejercicio 2019, en el que se resumen los procedimientos de control interno de la Entidad en relación a la información financiera anual.

El Consejo de Administración es responsable 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 a 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 adelante, CNMV) 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 2019 que se describe en la Información relativa al SCIIF adjunta. En consecuencia, si hubiéramos aplicado procedimientos adicionales a los citados a continuación o realizado una auditoría o una revisión sobre el sistema de control interno en relación a la información financiera anual regulada, se podrían haber puesto de manifiesto otros hechos o aspectos sobre los que les habríamos informado.

Asimismo, dado que este trabajo especial no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la Ley de Auditoría de Cuentas, 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 de acuerdo al contenido mínimo descrito en el Apartado F, relativo a la descripción del SCIIF, del modelo de IAGC según se establece en la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio de 2013, posteriormente modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio.
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 al 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, por la Circular nº 5/2013 de la CNMV de fecha 12 de junio, modificada por la Circular nº 7/2015 de la CNMV de 22 de diciembre de 2015 y la Circular nº 2/2018 de la CNMV de 12 de junio a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Ramón Aznar Pascua (15414)

21 de febrero de 2020



DATOS IDENTIFICATIVOS DEL EMISOR

Fecha fin del ejercicio de referencia: [31/12/2019]

CIF: [A-08663619]

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 de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

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, excluidos los consejeros:

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	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

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
INVESCO LIMITED	INVESCO ASSET MANAGEMENT LIMITED	1,95	0,00	1,95
INVESCO LIMITED	INVESCO ADVISER, INC	0,01	0,00	0,01
INVESCO LIMITED	INVESCO MANAGEMENT, S.A.	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	OTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAN EL	3,00	0,07	3,07

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
	GRUPO BLACKROCK, INC			
FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

A.3. Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

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 IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JOSÉ SERNA MASÍÁ	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 EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	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
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	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 GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,02	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	0,64	0,00	0,00	0,00	0,64	0,00	0,00
DON JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	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
% total de derechos de voto en poder del consejo de administración						0,67	

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

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

Intervinientes del pacto parasocial	% de capital social afectado	Breve descripción del pacto	Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS Y FUNDACIÓN CAJA DE BURG, FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	40,63	Tras la fusión por absorción de Banca Cívica por CaixaBank, los accionistas: Fundación Bancaria "la Caixa", y Caja Navarra (actualmente Fundación Bancaria Caja Navarra), Cajasol (actualmente Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualmente Fundación CajaCanarias) y Caja de Burgos (actualmente Caja de Burgos, Fundación Bancaria), ("las Fundaciones", en adelante) suscribieron el 1 de agosto de 2012 el Pacto de Accionistas cuyo objeto era regular las relaciones de "las Fundaciones" y la Fundación Bancaria "la Caixa" como accionistas de CaixaBank, y sus recíprocas relaciones de cooperación así como con CaixaBank. Para mayor detalle véase el apartado de Pactos Parasociales del IAGC en formato libre.	La fecha de vencimiento del pacto es el 3 de agosto de 2020.

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
2.705.936	423.157	0,05

(*) A través de:

Nombre o denominación social del titular directo de la participación	Número de acciones directas
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, S.A.	393.716
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11. Capital flotante estimado:

	%
Capital flotante estimado	54,16

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	
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
De los que Capital flotante	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
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

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	16

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 IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSEJERO	06/04/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN		Independiente	CONSEJERO	30/06/2016	06/04/2017	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	28/04/2016	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
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSEJERO	01/01/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENTE	30/06/2016	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independiente	CONSEJERO COORDINADOR INDEPENDIENTE	05/06/2008	23/04/2015	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
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
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	DOÑA NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSEJERO	23/02/2017	06/04/2017	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON JOHN S. REED		Independiente	CONSEJERO	03/11/2011	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSEJERO	26/06/2012	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independiente	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	CONSEJERO	05/04/2019	05/04/2019	ACUERDO JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número total de consejeros

16

Indique las bajas que, ya sea por dimisión, destitución o por cualquier otra causa, 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 la baja se ha producido antes del fin del mandato
DON ALAIN MINC	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Auditoría y Control. Comisión de Nombramientos.	NO
DON JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Retribuciones.	NO
DON ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independiente	24/04/2014	05/04/2019	Comisión de Riesgos. Comisión Ejecutiva.	NO
DON JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comisión Ejecutiva.	NO

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 Presidente de VidaCaixa y 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 Critería 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 Critería. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión. Ha sido Vicepresidente Primero de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Número total de consejeros ejecutivos	1
% sobre el total del consejo	6,25

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 IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nacido en Madrid en 1951, es Consejero de CaixaBank desde el año 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Es Notario en excedencia desde 1989. Inició su carrera profesional como Corredor Colegiado de Comercio, de 1976 a 1982, año en que pasó a Agente de Cambio y Bolsa del Ilustre Colegio de Agentes de Cambio y Bolsa de Madrid hasta 1989. Fue socio Fundador de AB Asesores Bursátiles, S.A. Sociedad en la que ocupó el cargo de Vicepresidente hasta 2001, Vicepresidente de Morgan Stanley Dean Witter, SV, S.A. de 1999 a 2001 y Presidente de Bancoval, S.A. entre 1994 y 1996. Entre 1991 y 2009 fue Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid. Actualmente es Presidente y Consejero Delegado de Mutua Madrileña Automovilista. Es miembro del Consejo de Administración desde 2002 y miembro de la Comisión Ejecutiva desde 2004, ejerciendo actualmente como su Presidente, así como de la Comisión de Inversiones. Es Vicepresidente 1º de Bolsas y Mercados Españoles (BME), miembro del Consejo de Administración de Endesa S.A. ejerciendo como Presidente de su Comisión de Auditoría desde 2016. Además es Presidente de la Fundación Mutua Madrileña, miembro del Patronato de la Fundación Princesa de Asturias, del Museo Reina Sofía, de Pro Real Academia Española y de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.
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

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
		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.
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 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 ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Nacido en Girona en 1949, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde enero de 2017. Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona, ganó las oposiciones de Abogado del Estado en 1974, siendo destinado primero a Castellón de la Plana y después, a finales de 1975, a Barcelona. En 1984 solicita la excedencia y pasa a prestar servicios en la Bolsa de Barcelona donde desempeña el cargo de Asesor Jurídico y a partir de 1989, cuando la Bolsa se transforma en Sociedad, es nombrado Secretario del Consejo de Administración, manteniendo también actividad profesional como abogado en ejercicio. En 1994 deja la Bolsa de Barcelona concentrándose en el ejercicio de la abogacía, asesorando de forma permanente a "la Caixa", de la que es nombrado Vicesecretario del Consejo de Administración

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 1995 y Secretario del Consejo de Administración en 2003, siendo nombrado en 2004 Director Adjunto y en 2005 Director Ejecutivo. Desde junio de 2014 a diciembre de 2016 fue Vicepresidente y Vicesecretario del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". En CaixaBank, ejerció como Secretario (no miembro) del Consejo de Administración de mayo de 2009 a diciembre de 2016 y como Secretario General de julio de 2011 a mayo de 2014. Fue Secretario del Consejo de Administración, además de otras, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA; Intelhorce; Hilaturas Gossipyum; Abertis Infraestructuras, SA; Inmobiliaria Colonial, SA; y Sociedad General de Aguas de Barcelona, SA. Ha sido Consejero de Gas Natural SDG, SA desde septiembre de 2016 hasta mayo de 2018. Actualmente es Vicepresidente Primero de CriteríaCaixa desde junio de 2014 y consejero de Saba Infraestructuras desde junio 2018.
DON JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Jordi Gual, nacido en Lérida en 1957. Es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Es Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualmente es miembro del Consejo de Administración de Telefónica y miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank. Asimismo, es Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, el Real Instituto Elcano y la Fundación Barcelona Mobile World Capital. Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteríaCaixa. Se incorporó al grupo "la Caixa" en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicado ampliamente sobre temas bancarios, integración europea, regulación y política de competencia. En 2019 le ha sido otorgada la Insignia de Oro del Instituto Español de Analistas Financieros, en 1999 fue galardonado con el premio de investigación del European Investment Bank, y en 1979 con el Premio Extraordinario de Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales. También recibió una beca Fulbright.

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
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	FUNDACIONES FIRMANTES DEL PACTO DE ACCIONISTAS	Natalia Aznárez Gómez nacida en Santa Cruz de Tenerife en 1964, es la representante de la Fundación CajaCanarias en el Consejo de Administración de CaixaBank desde febrero de 2017. Licenciada en Ciencias empresariales en Dirección Comercial por la Universidad de Málaga y diplomada en el mismo campo en las especialidades de contabilidad y finanzas por la Universidad de La Laguna. Ha sido profesora de contabilidad y finanzas en la Universidad de La Laguna. Comienza su actividad profesional colaborando con la Dirección General de REA METAL WINDOWS para iniciar la distribución de sus productos en España. En 1990 inicia su actividad en el departamento de marketing de CajaCanarias. En 1993 dirige el Segmento de Particulares de CajaCanarias, participando en el desarrollo de productos financieros y lanzamiento de campañas, desarrollo e implantación del CRM, servicio de Banca Personal y Privada. Posteriormente asume la dirección del área de marketing. En el año 2008 es designada Subdirectora de CajaCanarias, liderando la gestión de los recursos humanos de la entidad, y asume en el año 2010 la Dirección General Adjunta de CajaCanarias. Tras el traspaso de activos y pasivos a Banca Cívica, asume la Dirección General de CajaCanarias como entidad financiera con ejercicio indirecto. Transformada la entidad financiera en fundación, ejerce como Directora General de la misma hasta el 30 de junio de 2016. Ha participado activamente en diversas comisiones del sector de Cajas de Ahorros (Comisión Ejecutiva de la ACARL, Comisión de Marketing de Euro6000, Comisión de Marketing de CECA, Comisión de Recursos Humanos de CECA, entre otras) y ha desempeñado diversos puestos en Fundaciones. Actualmente es presidenta de la Comisión de Control del Plan de pensiones de empleados de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundación Cristino de Vera, secretaria de la Fundación para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias y Directora de la Fundación CajaCanarias.
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Maria Teresa Bassons Boncomppte nació en Cervelló en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2012. Es licenciada en Farmacia por la Universidad de Barcelona (1980) y Especialista en Farmacia Hospitalaria. Ejerce su actividad profesional como titular de Oficina de Farmacia. Asimismo, ha sido vocal del Comité Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Barcelona desde el año 2002 hasta mayo de 2019 y Presidenta de la Comisión de Empresas del sector de la salud, de la misma institución. Ha sido también Vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) y Secretaria General del Consell de Col·legis

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
		de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). Es vocal del Consejo de Administración de Bassline, S.L. y Administradora de TERBAS XXI, S.L. y consejera de Laboratorios Ordesa desde enero de 2018, así como miembro de la Comisión científica de Oncolliga. Ha sido vocal del Consejo de Administración de Critería CaixaHolding desde julio de 2011 hasta mayo de 2012, consejera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de abril de 2005 hasta junio de 2014, Patrona de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" desde junio de 2014 hasta junio de 2016 y miembro del Comité Consultivo de Caixa Capital Risc hasta junio de 2018. También ha sido miembro del Consejo Asesor sobre Tabaquismo del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) y del Comité Asesor de Bioética de la Generalitat de Catalunya (2005-2008) y directora del Congreso- Muestra INFARMA en la Fira de Barcelona en las ediciones de 1995 y 1997, y directora de las publicaciones "Circular Farmacéutica" y "l'Informatiu del COFB" durante doce años. En el 2008 el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España le otorgó la Medalla al Mérito Profesional. En junio de 2018 ha sido nombrada Académica de la Real Academia de Farmacia de Cataluña.
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDACIÓN BANCARIA LA CAIXA	Marcelino Armenter Vidal, nacido en Las Palmas de Gran Canaria en 1957. Es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde junio de 2019. Licenciado en ADE y Master en Administración y Dirección de Empresas por ESADE. En la actualidad es Consejero Delegado y miembro de la Comisión Ejecutiva de Critería Caixa, S.A.U., cargos que ocupa desde marzo de 2019. Otros cargos que ocupa en la actualidad son, Consejero de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016, Presidente de Mediterranea Beach & Golf Community, S.A.U. desde febrero de 2017 y Consejero Delegado desde septiembre de 2017, Consejero de Inmo Critería Caixa, S.A.U. desde octubre de 2017, Consejero Delegado de la gestora Caixa Capital Risc, S.G.E.I.C., S.A. desde febrero de 2002 y Vicepresidente Ejecutivo desde octubre de 2018, y Consejero de Saba Infraestructuras, S.A. desde septiembre de 2018. Comenzó su carrera profesional en Arthur Andersen, para más tarde incorporarse a Hidroeléctrica de Cataluña. Desde 1985 ha desarrollado su trayectoria vinculado a "la Caixa" en diferentes puestos y responsabilidades. Desde 1985 a 1988, fue Director de Auditoría y Control Interno de Grup Caixa. Desde 1988 a 1995, dirigió el área de participadas. Desde 1995 a 2001, ocupó el cargo de Consejero Delegado del Banco Herrero. Desde 2001 a 2007, fue Director General de Caixa Holding. Desde 2007 a 2011, fue Director General Adjunto Ejecutivo de "la Caixa". Desde 2011 a 2013, fue Director General de

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
		Riesgos de CaixaBank. Desde 2013 hasta marzo de 2019 fue Director General de Critería Caixa, S.A.U. Y desde 2017 hasta noviembre de 2019 ha sido Consejero del Grupo Financiero Inbursa.

Número total de consejeros dominicales	8
% sobre el total del consejo	50,00

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
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 2005 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.
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 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

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	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 Pierre Fabre y, desde mayo de 2019, miembro del Consejo de esta sociedad.
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 IWECE (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".
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	Xavier Vives Torrents nacido en Barcelona en 1955, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde el año 2008 y Consejero Coordinador desde el año 2017. Es Profesor de Economía y Finanzas de IESE Business School. Doctor en Economía por la Universidad de California, Berkeley. Ha sido Catedrático de Estudios Europeos en INSEAD en 2001-2005; Director del Instituto de Análisis Económico del Consejo Superior de Investigaciones Científicas en 1991-2001; y Profesor Visitante en las universidades de California (Berkeley), Harvard, Nueva York (cátedra Rey Juan Carlos I en 1999-2000) y Pennsylvania, así como en la Universitat Autònoma de Barcelona y en la Universitat Pompeu Fabra. Ha asesorado, entre otras instituciones, al Banco Mundial, al Banco Interamericano de Desarrollo, al Banco de la Reserva Federal de Nueva York, a la Comisión Europea - siendo Consejero Especial del Vicepresidente de la UE y Comisario de la Competencia, D. Joaquín Almunia, a la Generalitat de Catalunya como miembro del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement), y a empresas internacionales. También ha sido Presidente de la Asociación Española de Economía, 2008 y Vicepresidente de la Asociación Española de Economía Energética, 2006-2009, así como Duisenberg Fellow del Banco Central Europeo en 2015. En la actualidad es miembro de la Academia Europaea; Research Fellow del CESifo y del Center for Economic Policy Research; Fellow de la European Economic Association desde 2004 y de la Econometric Society desde 1992 y Presidente de EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) en 2016-2018. Ha publicado numerosos artículos en revistas internacionales y ha dirigido la publicación de varios libros. Ha sido Premio Nacional "Rey Don Juan Carlos I" de Investigación en Ciencias Sociales, 1988; Premio

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
	"Societat Catalana d'Economia", 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; y "Premi Catalunya d'Economia", 2005; Premio IEF a la excelencia académica en la carrera profesional 2012; beneficiario de la European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 y 2018-2023, y Premio Rey Jaime I de Economía, 2013.
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: Solvay, S.A. (desde 2013), Airbus Group, S.E. (desde 2015) y Vodafone Group (desde 2017). 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) 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 y el Intenational Advisory Board del Instituto de Empresa. 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 JOHN S. REED	John Reed, nacido en Chicago en 1939, es miembro del Consejo de Administración de CaixaBank desde 2011. 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 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.

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES	
Nombre o denominación social del consejero	Perfil
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, Ysios Capital y Satlantis Microsats. 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 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 la Fundación España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Fundación Mujeres por África, así como miembro del Consejo Social de la Universidad de Sevilla.

Número total de consejeros independientes	7
% sobre el total del consejo	43,75

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 por su pertenencia al Consejo Asesor, en el ejercicio 2019 desde que es consejera, asciende a ocho 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
Sin datos			

Número total de otros consejeros externos	N.A.
% sobre el total del consejo	N.A.

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 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2016
Ejecutivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independientes	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Otras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad, que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados oficiales de valores distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, S.A.	CONSEJERO
DON IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, S.A.	VICEPRESIDENTE 1º
DON JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG.	CONSEJERO

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
DON JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, S.A.	CONSEJERO
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSEJERO
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	CONSEJERO
DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSEJERO
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, S.A.	CONSEJERO

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)	6.831
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	5.546
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (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 JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RIESGOS
DON JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EJECUTIVO DE FINANZAS
DON FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN
DON JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EJECUTIVO DE MEDIOS
DON MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EJECUTIVA DE COMUNICACIÓN, RELACIONES INSTITUCIONALES, MARCA Y RSC
DON ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARIO GENERAL Y DEL CONSEJO

Nombre o denominación social	Cargo/s
DON JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCIO
DON MATTHIAS BULLACH	DIRECTOR EJECUTIVO DE INTERVENCIÓN, CONTROL DE GESTIÓN Y CAPITAL.
DON IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR EJECUTIVO DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
DOÑA MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA EJECUTIVA DE AUDITORÍA INTERNA
DON FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR EJECUTIVO DE SEGUROS
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	
10.234	

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	12
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	4

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	18
Número de reuniones de COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1
Número de reuniones de COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	8
Número de reuniones de COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	9
Número de reuniones de COMISIÓN DE RIESGOS	15
Número de reuniones de COMISIÓN EJECUTIVA	19

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	12
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	97,89
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	8
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	97,89

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 supone sobre los honorarios facturados 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)	532	625	1.157
Importe trabajos distintos de los de auditoría / Importe trabajos de auditoría (en %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta reservas o 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 reservas o 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	2	2

	Individuales	Consolidadas
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	10,00	10,00

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.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, en el desempeño de sus funciones, el consejero tiene el deber de exigir y el derecho de recabar de la Sociedad la información necesaria que le sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. Para ello, el consejero deberá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. El derecho de información se extiende a las sociedades participadas siempre que ello fuera posible.

La solicitud se dirigirá al Presidente del Consejo, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto al Consejero Delegado, quién la hará llegar al interlocutor apropiado y en el supuesto que a su juicio considere que se trata de información confidencial le advertirá al consejero de esta circunstancia así como de su deber de confidencialidad.

Con independencia de lo anterior, en general los documentos que deben ser aprobados por el Consejo y especialmente aquellos que por su extensión no pueden ser asimilados durante la sesión se remiten a los miembros del Consejo con antelación a las reuniones del órgano de administración.

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	32
Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
Consejero Delegado y 3 miembros del Comité de Dirección, 5 Directivos y 23 mandos intermedios	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 3 miembros del comité para

Tipo de beneficiario	Descripción del acuerdo
	los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, 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: 28 directivos y mandos intermedios: entre 0,1 y 1,5 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
DON EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independiente

% 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	DOÑA KORO USARRAGA UNSAIN

Fecha de nombramiento del presidente en el cargo	05/04/2019

COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DOÑA CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independiente
DON MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	20,00
% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	40,00
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS		
Nombre	Cargo	Categoría
DON JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN DE RETRIBUCIONES		
Nombre	Cargo	Categoría
DON ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independiente
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% 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
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	66,67
% de consejeros otros externos	0,00

COMISIÓN EJECUTIVA		
Nombre	Cargo	Categoría
DOÑA MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independiente
DON TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
DON JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENTE	Dominical
DON FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independiente
DOÑA MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independiente
DON GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Ejecutivo

% de consejeros ejecutivos	16,67
% de consejeros dominicales	33,33
% de consejeros independientes	50,00
% 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 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMISIÓN DE INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67

	Número de consejeras							
	Ejercicio 2019		Ejercicio 2018		Ejercicio 2017		Ejercicio 2016	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISIÓN DE RETRIBUCIONES	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMISIÓN DE RIESCOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMISIÓN EJECUTIVA	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERACIONES VINCULADAS Y OPERACIONES INTRAGRUPPO

D.2. Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la sociedad:

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Societaria	Dividendos y otros beneficios distribuidos	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, S.A.	Comercial	Otros instrumentos que puedan implicar una transmisión de recursos o de obligaciones entre la sociedad y la parte vinculada	846.070

D.3. Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la sociedad:

Nombre o denominación social de los administradores o directivos	Nombre o denominación social de la parte vinculada	Vínculo	Naturaleza de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos				N.A.

- D.4.** Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

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	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

- D.5.** Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y con otras partes vinculadas, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores:

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (miles de euros)
Sin datos		N.A.

- D.7.** ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

[] Sí
[√] No

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 ☒ Explique ☐

2. 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.

Cumple ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☒

Se considera que esta Recomendación no es aplicable a CaixaBank, dado que el banco es la única sociedad cotizada del Grupo.

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

4. Que la sociedad defina y promueva una política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y 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.

Cumple ☒ 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 ☒ Explique ☐

El Consejo de Administración, en su reunión de fecha 10 de marzo de 2016, acordó proponer a la Junta General de Accionistas de 28 de abril la aprobación de un acuerdo de delegación de facultades a favor del Consejo de Administración para emitir obligaciones, bonos, participaciones preferentes y cualesquiera otros valores de renta fija o instrumentos de naturaleza análoga convertibles en acciones de CaixaBank o que den derecho, directa o indirectamente, a la suscripción o adquisición de acciones de la sociedad, incluyendo warrants. La propuesta de delegación incluía expresamente la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Esta propuesta fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 28 de abril de 2016.

Los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no quedan sujetos a la limitación máxima del 20% del capital social que la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2015 acordó con carácter general para los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar (siendo de aplicación la limitación legal del 50% del capital en el momento de la aprobación).

La Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, el Reglamento UE 575/2013 sobre requisitos prudenciales de las entidades de crédito y servicios de inversión y la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, prevén la necesidad de que las entidades de crédito se doten, en ciertas proporciones, de diferentes instrumentos en la composición de su capital regulatorio para que puedan considerarse adecuadamente capitalizadas. Así, se contemplan distintas categorías de capital que deberán cubrirse con instrumentos específicos. A pesar de la adecuada situación de capital de la sociedad, se consideró necesario adoptar un acuerdo que permita emitir instrumentos que podrán ser eventualmente convertibles en el caso de darse determinados supuestos. En la medida en que la emisión de dichos instrumentos comporta la necesidad de disponer de un capital autorizado que, ya en el momento de su emisión, cubra una eventual convertibilidad y con la finalidad de dotar a la compañía de mayor flexibilidad, se consideró conveniente que los aumentos de capital social que el Consejo apruebe realizar al amparo del acuerdo de delegación objeto de este informe para atender la conversión de valores en cuya emisión se haya excluido el derecho de suscripción preferente, no queden sujetos a la limitación máxima del 20% del capital aplicable al resto de aumentos de capital que el Consejo está facultado para aprobar.

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.
- d) Informe sobre la política de responsabilidad social corporativa.

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.

Cumple [X] Explique []

8. Que la comisión de auditoría vele porque el consejo de administración procure presentar las cuentas a la junta general de accionistas sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en los supuestos excepcionales en que existan salvedades, tanto el presidente de la comisión de auditoría como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.

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, 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.

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 []

Explique [X]

Al cierre del ejercicio 2019 el Consejo de Administración está integrado por 16 miembros.

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y muy próxima a la dimensión aconsejada por la recomendación del Código de Buen Gobierno de entre cinco y quince miembros, la Junta General de Accionistas celebrada el 5 de abril de 2019, acordó reducir en dos (2) el número de Consejeros, fijando en dieciséis (16) el número total de miembros del Consejo de Administración, dentro de los límites establecidos en los Estatutos Sociales. Adicionalmente, y dada su naturaleza como entidad de crédito, en CaixaBank existen 6 Comisiones del Consejo, 4 de carácter obligatorio y 2 voluntarias, siendo la última de ellas creada en el ejercicio 2019. Por ello se considera que la composición actual del Consejo permite atender a estos efectos la carga de trabajo actualmente existente.

Asimismo, hay que mencionar que el tamaño y composición actuales del Consejo se justifican también debido a la necesidad de incorporar un determinado número de consejeros independientes, así como para dar cumplimiento al pacto de socios derivado de la fusión con Banca Cívica, que estará en vigor hasta agosto de 2020.

Por todo lo anterior, y aunque se excede en un miembro la Recomendación, la dimensión del Consejo se considera adecuada para asegurar un funcionamiento eficaz, participativo y con riqueza de puntos de vista

14. Que el consejo de administración apruebe una política de selección de consejeros que:

- a) Sea concreta y verificable.
- b) Asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las necesidades del consejo de administración.
- c) Favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias y género.

Que el resultado del análisis previo de las necesidades del 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.

Y que la política de selección de consejeros promueva el objetivo de que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30% del total de miembros del consejo de administración.

La comisión de nombramiento verificará anualmente el cumplimiento de la política de selección de consejeros 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.

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 periodo 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, dimitir en aquellos supuestos que puedan perjudicar al crédito y reputación de la sociedad y, en particular, les obliguen a informar al consejo de administración de las causas penales en las que aparezcan como imputados, así como de sus posteriores vicisitudes procesales.

Y que si un consejero resultara procesado o se dictara contra él auto de apertura de juicio oral por alguno de los delitos señalados en la legislación societaria, el consejo de administración examine el caso tan pronto como sea posible y, a la vista de sus circunstancias concretas, decida si procede o no que el consejero continúe en su cargo. Y que de todo ello el consejo de administración dé cuenta, de forma razonada, en el informe anual de gobierno corporativo.

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 otro motivo, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique las razones en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración. Y que, sin perjuicio de que dicho cese se comunique como hecho relevante, del motivo del cese se dé cuenta en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple ☒ 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 ☒ 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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐

Según lo que se establece el artículo 7.2 del Reglamento de Consejo corresponde al Presidente la facultad ordinaria de fijar el orden del día de las reuniones del Consejo, dirigiendo las discusiones y deliberaciones en sus debates.
Dicho lo anterior, cada consejero puede solicitar incluir otros puntos en el orden del día que no estaban inicialmente previstos.

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 ☒ 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 ausencia imprescindible, 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 [X] Cumple parcialmente [] Explique []

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva, la estructura de participación de las diferentes categorías de consejeros sea similar a la del propio consejo de administración y su secretario sea el de este último.

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, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

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 su plan anual de trabajo, informe directamente de las incidencias que se presenten en su desarrollo y 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 el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera relativa a la sociedad y, en su caso, al grupo, 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, reelección y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar la orientación y sus planes de trabajo, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la sociedad; 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 comunicar, de forma confidencial y, si resulta posible y se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la empresa.
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 como hecho relevante a 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 al menos:

- a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.
- b) La fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.
- c) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.
- d) 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 identifiquen, 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 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.

Cumple [X]

Cumple parcialmente []

Explique []

No aplicable []

53. Que la supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo, de los códigos internos de conducta y de la política de responsabilidad social corporativa se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, la comisión de responsabilidad social corporativa, en caso de existir, o una comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto-organización, decida crear al efecto, a las que específicamente se les atribuyan las siguientes funciones mínimas:
- a) La supervisión del cumplimiento de los códigos internos de conducta y de las reglas de gobierno corporativo de la sociedad.
 - b) La supervisión de la estrategia de comunicación y relación con accionistas e inversores, incluyendo los pequeños y medianos accionistas.
 - c) La evaluación periódica de la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
 - d) La revisión de la política de responsabilidad corporativa de la sociedad, velando por que esté orientada a la creación de valor.
 - e) El seguimiento de la estrategia y prácticas de responsabilidad social corporativa y la evaluación de su grado de cumplimiento.
 - f) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.
 - g) La evaluación de todo lo relativo a los riesgos no financieros de la empresa -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales.
 - h) La coordinación del proceso de reporte de la información no financiera y sobre diversidad, conforme a la normativa aplicable y a los estándares internacionales de referencia.

Cumple [X]

Cumple parcialmente []

Explique []

54. Que la política de responsabilidad social corporativa incluya los principios o compromisos que la empresa asuma voluntariamente en su relación con los distintos grupos de interés e identifique al menos:
- a) Los objetivos de la política de responsabilidad social corporativa y el desarrollo de instrumentos de apoyo.
 - b) La estrategia corporativa relacionada con la sostenibilidad, el medio ambiente y las cuestiones sociales.
 - c) Las prácticas concretas en cuestiones relacionadas con: accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de conductas ilegales.
 - d) Los métodos o sistemas de seguimiento de los resultados de la aplicación de las prácticas concretas señaladas en la letra anterior, los riesgos asociados y su gestión.
 - e) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, la ética y la conducta empresarial.
 - f) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.
 - g) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple [X] Cumple parcialmente [] Explique []

55. Que la sociedad informe, en un documento separado o en el informe de gestión, sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad social corporativa, utilizando para ello alguna de las metodologías aceptadas internacionalmente.

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 una parte relevante de los componentes variables de la remuneración se difiera por un período de tiempo mínimo suficiente para comprobar que se han cumplido las condiciones de rendimiento previamente establecidas.

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 o las opciones o derechos sobre acciones correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros no puedan transferir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces su remuneración fija anual, ni puedan ejercer las opciones o derechos hasta transcurrido un plazo de, al menos, tres años desde su atribución.

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 ☐ Cumple parcialmente ☐ Explique ☒ No aplicable ☐

Respecto a la prohibición para los consejeros de transmitir la propiedad de un número de acciones equivalente a dos veces la remuneración fija anual, dentro de los 3 años de su adquisición, 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 12 meses 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 6 de abril de 2017 se aprobó la Política de Remuneración del Consejo de Administración ampliándose el diferimiento de 3 a 5 años aplicable a partir del 2018 (Esta modificación se ha realizado para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Guía de la EBA sobre Políticas de Remuneración) y fue mantenida en las Modificaciones de la Política de Remuneración del Consejo de Administración aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 6 de abril de 2018 y la del 5 de abril de 2019 Y respecto a los Planes de Incentivo a Largo plazo los mismos, se han aprobado en la Junta General del 23 de abril de 2015 y la de 5 de abril de 2019

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 ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

64. Que los pagos por resolución del contrato no superen un importe establecido 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 de rendimiento previamente establecidos.

Cumple ☒ Cumple parcialmente ☐ Explique ☐ No aplicable ☐

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.