



Informe de Gestió Consolidat

2019

 CaixaBank

Avís legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer ni ser una oferta de venda, intercanvi o adquisició ni una invitació per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, la companyia) o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública que contingui la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

Aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, concretament quant a la informació financera relativa a societats participades, que ha estat elaborada fonamentalment partint d'estimacions efectuades per la companyia. Aquestes previsions i estimacions representen els judicis actuals de la companyia sobre expectatives futures de negocis, però determinats riscos, incerteses i altres factors rellevants podrien fer que els resultats fossin materialment diferents de l'esperat. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera dels nostres clients, deutors o contraparts, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el comportament i els resultats descrits. Altres variables desconegudes o imprevisibles poden fer que els resultats difereixin materialment d'aquells descrits a les previsions i estimacions.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, els resultats futurs o el comportament i el preu de l'acció (inclòs el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. A més, cal tenir en compte que aquest informe s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i per la resta d'entitats integrades al Grup, i inclou determinats ajustos i reclassificacions que pretenen homogeneïtzar els principis i els criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank. Per això, i en concret en relació amb BPI, les dades que conté aquest document poden no coincidir en alguns aspectes amb la informació publicada per aquesta entitat.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, però s'han elaborat d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (d'ara endavant, NIIF) adoptades per la Unió Europea a través de reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol del 2002, i modificacions posteriors. En la seva

preparació s'han pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Cap dels seus administradors, directors o empleats no estan obligats, ni implícitament ni expressament, a garantir que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, a mantenir-los actualitzats o a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol mancança, error o omisió.

D'acord amb les mesures alternatives del rendiment (MAR, també conegudes per les seves sigles en anglès: APM, alternative performance measures) definides a les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la European Securities and Markets Authority el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057) ("les Directrius ESMA"), aquest informe fa servir determinades MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera ("NIIF"), també conegudes per les seves sigles en anglès com a IFRS (International Financial Reporting Standards). Així mateix, la manera en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. S'ha de consultar l'informe per al detall de les MAR utilitzades i la conciliació de determinats indicadors de gestió amb els indicadors presentats als estats financers consolidats elaborats de conformitat amb les NIIF.

Sens perjudici del règim legal o de la resta de limitacions imposades per Grup CaixaBank que resultin aplicables, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'explotació d'aquest document i de les creacions i els signes distintius que incorpora, inclosa qualsevol classe de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública i transformació, mitjançant qualsevol mena de suport i mitjà, amb finalitats comercials, sense l'autorització prèvia i expressa dels seus titulars respectius. L'incompliment d'aquesta prohibició podrà constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o MM€, indistintament.

Índex

01

PÀG 4

L'ADN de CaixaBank

- 5 CaixaBank el 2019 - Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer
- 7 Fets rellevants i significatius de l'exercici
- 8 Carta del President
- 9 Carta del Conseller Delegat
- 10 Materialitat
- 15 La nostra identitat
- 17 Comportament responsable i ètic
- 21 Contribució a la societat
- 23 Estructura accionarial
- 25 Estructura del Grup
- 26 Govern Corporatiu
- 27 Recomanacions de bon govern
- 29 Estructura de Govern Corporatiu
- 42 Alta Direcció
- 49 Remuneracions
- 51 Context i perspectives 2020
- 51 Context econòmic
- 55 Context regulatori
- 56 Context social, tecnològic i competitiu
- 58 Model de negoci
- 70 Gestió del risc

02

PÀG 76

Línies estratègiques

- 77 Oferir la millor experiència al client
- 80 Solucions a clients
- 84 Experiència de client i qualitat
- 86 Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles
- 87 Ciberseguretat
- 89 Eficiència i digitalització
- 92 Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa
- 95 Cultura corporativa
- 100 Diversitat i igualtat d'oportunitats
- 106 Desenvolupament professional i compensació
- 109 Experiència de l'empleat
- 113 Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financer
- 113 Evolució, resultats i activitat
- 127 Liquiditat i estructura de finançament
- 128 Gestió del capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendes

- 133 Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat
- 138 Pràctiques responsables
- 147 Transparència
- 158 Inclusió financer
- 164 Estratègia mediambiental
- 176 Acció social i voluntariat

03

PÀG 178

Estat d'informació no financer

- 179 Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre
- 186 Índex de continguts GRI
- 202 Principis de banca responsable - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

04

PÀG 207

Glossari

05

PÀG 217

Informe de verificació independent

06

PÀG 218

Informe anual de govern corporatiu corresponent al 2019

L'ADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



01 L'ADN de CaixaBank

- 5 **CaixaBank el 2019** - Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer
- 7 **Fets rellevants i significatius** de l'exercici
- 8 Carta del **President**
- 9 Carta del **Conseller Delegat**
- 10 **Materialitat**
- 15 **La nostra identitat**
- 17 Comportament responsable i ètic
- 21 Contribució a la societat
- 23 Estructura accionarial
- 25 Estructura del Grup
- 26 **Govern Corporatiu**
- 27 Recomanacions de bon govern
- 29 Estructura de Govern Corporatiu
- 42 Alta Direcció
- 49 Remuneracions
- 51 **Context i perspectives 2020**
- 51 Context econòmic
- 55 Context regulatori
- 56 Context social, tecnològic i competitiu
- 58 **Model de negoci**
- 70 **Gestió del risc**



L'ADN de CaixaBank

Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer



Línies estratègiques



Estat d'informació no financer



Glossari



Informe de verificació independent

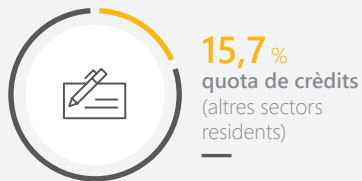


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> LÍDER EN BANCA MINORISTA

15,6 MM de clients | 391.414 MM€ d'actius totals

Quotes a Espanya



>> FORTALESA FINANCERA

Solidesa en capital



Liquiditat folgada



Qualitat creditícia reforçada



>> CAPACITAT DE GENERACIÓ D'INGRESSOS



L'ADN de CaixaBank

Indicadors fonamentals de caràcter financer i no financer

Linies estratègiques

Estat d'informació no financer

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

» APOSTA CONTÍNUA PER LA INNOVACIÓ

> 61,7 %
dels clients de CaixaBank són digitals

Millor transformació bancària a Europa occidental per Euromoney

» POLÍTIKA DE DIVIDENDS ATRACTIVA

Remuneració a l'accionista corresponent al 2019¹
0,15 €/acció

Rendibilitat per dividend¹
5,4 %

» REFERENT EN BANCA SOCIALMENT RESPONSABLE

1.000 MM€
emissió del **primer bo social** lligat als ODS

725 MM€
microcrèdits i altres fiances amb impacte social concedits el 2019

+40 %
dels empleats participen en les setmanes socials

PRI Principles for Responsible Investment
Qualificació màxima per part de Nacions Unides en inversió sostenible (A+)

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices
In collaboration with **ESAM**
Inclusió en el Dow Jones Sustainability Index (14a posició)

» EXCEL·LÈNCIA

BEST BANK AWARD 2017
GLOBAL FINANCE
EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2019
Millor banc a Espanya

» COMPROMÍS PER LA DIVERSITAT

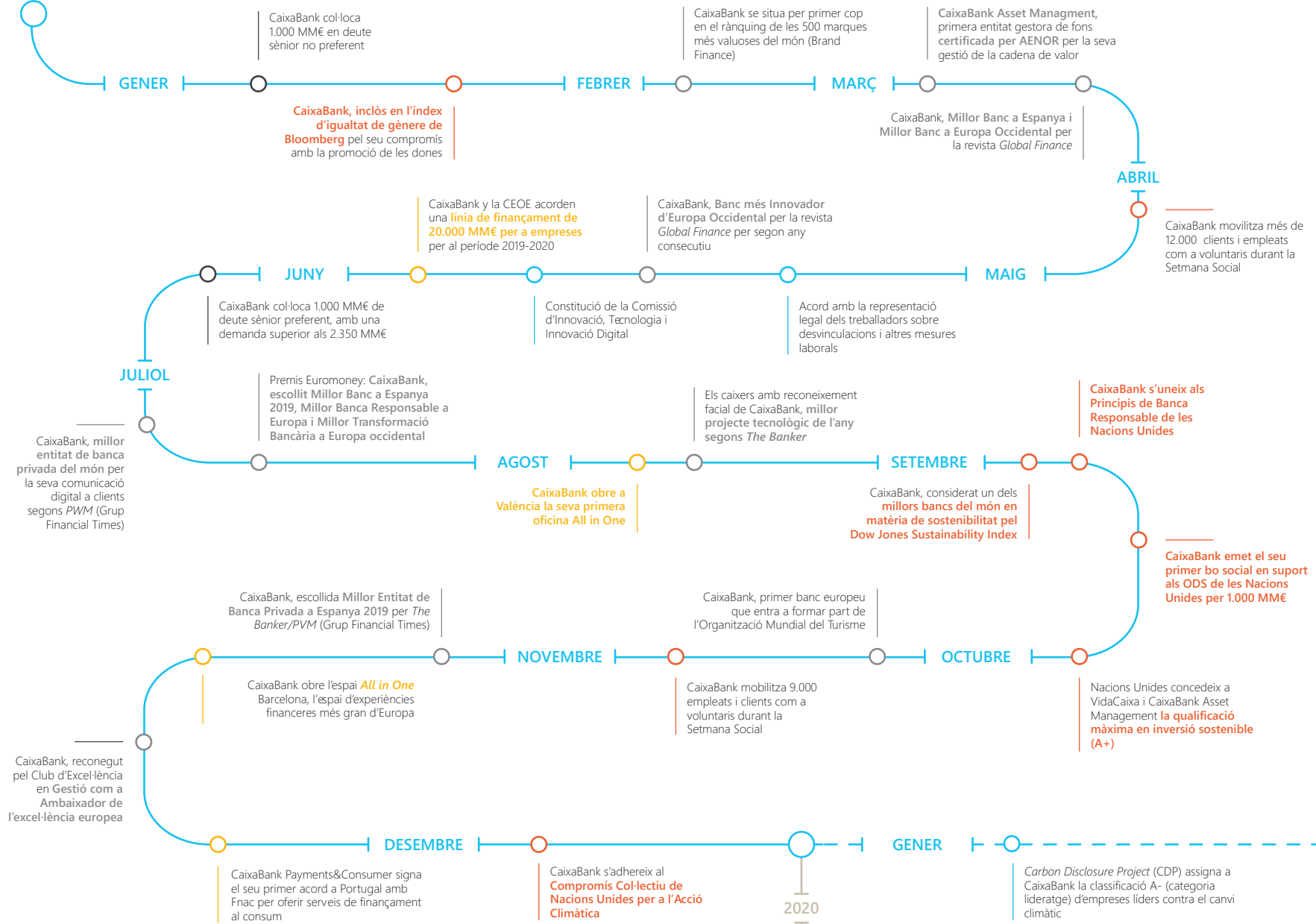
Bloomberg Gender Equality Index
41,3 %
de dones en posicions directives²



¹ Remuneració pendent d'aprovació per part de la Junta General d'Accionistes. Rendibilitat per dividend en percentatge del preu de l'acció a 31/12/2019.

² A partir de subdirecció d'oficina A i B.

2019



Entre l'1 de gener del 2020 i la data de formulació d'aquest informe, no s'ha produït cap fet significatiu en el desenvolupament del Grup que no es mencionin en aquest document

L'ADN de CaixaBank

Fets rellevants i significatius de l'exercici

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Carta del President



Jordi Gual Solé

President

Gràcies pel vostre suport, un any més, en el nostre objectiu de desenvolupar una banca diferent i orientada a les persones.



Deixem enrere el primer any del nostre pla estratègic per al període 2019-2021. L'exercici ha estat més complex del que estava previst inicialment per al sector bancari. Els tipus d'interès s'han mantingut en nivells més reduïts del que s'esperava i la incertesa política i econòmica, afectada per factors com el Brexit o la guerra comercial entre els Estats Units i la Xina, ha pesat sobre les perspectives de creixement mundials.

A CaixaBank hem sabut adaptar-nos al nou entorn i ens hem mantingut com un grup financer líder i innovador. Això ha estat possible gràcies a la nostra manera diferent de fer banca, basada en una aposta decidida per l'excel·lència en l'atenció al client i en la innovació constant, així com en uns valors i una cultura diferencials que impliquen un ferm compromís social amb els territoris on estem presents.

Un any més, la confiança dels nostres clients ha reforçat el nostre lideratge comercial i ha corroborat que anem en la direcció adequada. Així ho demostren el creixe-

ment sostingut de les quotes de mercat i el fet que CaixaBank sigui l'entitat principal d'un de cada quatre clients bancaris a Espanya. Alhora, s'ha dut a terme una transformació important de la xarxa per avançar-nos al que preveu el pla estratègic. Aquesta transformació ha anat acompanyada d'un acord de reestructuració voluntari, que es va tancar satisfactòriament per a totes les parts, en consonància amb els valors de CaixaBank.

En conjunt, el dinamisme comercial s'ha traduït en uns bons resultats i en una rendibilitat sòlida, la qual, excloent-ne el cost de la reestructuració, es va situar en el 10,8% sobre el capital tangible. Aquests resultats han anat acompanyats d'una millora notable del balanç i del manteniment d'una sòlida posició de solvència, amb una ràtio de capital de màxima qualitat del 12,0%.

Els bons resultats són necessaris per continuar complint la nostra missió: contribuir al benestar financer dels nostres clients i al progrés de tota la societat. I és que les empreses no han de desentendre's dels grans reptes a

què ens enfrontem col·lectivament. Els desenvolupaments digitals ens plantegen qüestions ben rellevants, com l'ètica en l'ús de la intel·ligència artificial o la gestió de la privacitat de la informació dels clients, en un entorn d'ús creixent de les dades en les transaccions comercials. Alhora, necessitem empreses que puguin donar resposta als desafiaments del canvi climàtic i que segueixin un model de desenvolupament socialment responsable que afavoreixi un creixement econòmic just i inclusiu.

A CaixaBank tenim un model d'empresa diferencial, que comporta un compromís ferm amb el benestar d'accionistes, clients, empleats i proveïdors i del conjunt de la societat. El nostre accionista de referència, la Fundació Bancària "la Caixa", inspira el posicionament estratègic del banc, així com els nostres valors i la nostra cultura corporativa, i ofereix una visió inclusiva i una orientació a llarg termini que beneficia tots els grups d'interès.

Així, doncs, durant el 2019 ens hem adherit al compromís col·lectiu per a l'Acció Climàtica de les Nacions Unides, que pretén facilitar la transició econòmica cap a un model sostenible. A més, estem inclosos en els índexs de sostenibilitat principals i també hem emès el nostre primer bo social, lligat a la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de les Nacions Unides. El nostre compromís social també defineix la nostra vinculació amb el territori: tenim oficines en més de dos mil municipis, cobrim més del 90% de la població espanyola i som l'única entitat amb oficina en 229 d'aquestes poblacions.

No vull acabar sense agrair als nostres accionistes, als nostres clients i a tots els empleats, i també a aquells que aquest any han acabat la seva etapa laboral amb nosaltres, la seva confiança i el seu compromís amb CaixaBank. Gràcies pel vostre suport, un any més, en el nostre objectiu de desenvolupar una banca diferent i orientada a les persones.

Carta del Conseller Delegat



Gonzalo Gortázar Rotaeché

Conseller Delegat

*CaixaBank, **consolida durant el 2019 el seu lideratge en el mercat i se situa en una posició competitiva** òptima en un entorn amb una elevada exigència operativa*

Durant el primer any del pla estratègic per al període 2019-2021, hem aconseguit uns resultats comercials i financers excel·lents i també hem fet avenços molt significatius en el procés de transformació digital i de negoci. CaixaBank, doncs, consolida durant el 2019 el seu lideratge en el mercat i se situa en una posició competitiva òptima en un entorn amb una elevada exigència operativa, en el qual adquireixen cada cop més rellevància reptes ja existents, com ara la sostenibilitat.

L'activitat comercial ha evolucionat positivament en tots els segments: el nombre de clients vinculats ha augmentat fins a superar els 8 milions, el volum de negoci gestionat ha crescut un 4,7% i les quotes de mercat han continuat creixent en els productes i serveis més significatius. En estalvi a llarg termini, la quota combinada s'ha elevat fins al 22,5%, en nòmines ja supera el 27% i en finançament a empreses creix fins al 15,1%.

En un any d'enduriment dels tipus d'interès fins a cotes mai registrades, la intensa tasca de gestió comercial ha permès un augment dels ingressos core de l'1,2%. El resultat atribuït de l'exercici ha estat de 1.705 MM€, que és un 14,1% menys que el 2018, però que representaria un increment del 20,4% si s'ajustés pel cost extraordinari de l'acord laboral assolit durant el segon trimestre de l'any, que va suposar la sortida voluntària l'any 2019 de 1.944 empleats.

El balanç, que sempre ha mostrat una gran fortalesa, s'ha continuat reforçant en les seves línies més rellevants: la ràtio d'actius dubtosos s'ha reduït en 1,1 punts percentuals, fins al 3,6%; la ràtio de capital CET1 s'ha incrementat fins a assolir el 12%, i la liquiditat s'ha mantingut en nivells molt folgats, de més de 89.000. El 2019 s'han fet emissions per valor de més de 5.000 milions.

Pel que fa a la transformació de l'entitat, els avenços han estat molt destacats: s'han consolidat oficines urbanes; s'ha accelerat el pla d'implantació del nou model Store, que s'executarà en divuit mesos en lloc dels tres anys previstos inicialment; la xarxa rural manté la seva presència territorial, però ja està dotada d'una estructura més eficient, que permet la seva suficiència i la seva sostenibilitat, i, finalment, la implantació del servei d'atenció remota inTouch també s'accelera al llarg de l'any i el nombre de clients gestionats augmenta el 75%. El desenvolupament de les capacitats digitals i el llançament de nous productes i serveis han estat realment intenses, cosa que es reflecteix en un augment important de la penetració en clients digitals durant l'any, fins al 61,7%, assolint més de 6,5 milions de clients. A CaixaBank continuem fermament compromesos amb oferir la millor experiència als nostres clients i alineem sempre els projectes amb aquest objectiu.

Pel que fa a la sostenibilitat, durant el 2019 hem formalitzat polítiques mediambientals ambicioses i les estem impulsant. També aquest any passat, la nostra gestora d'actius, CaixaBank Asset Management, ha aconseguit la qualificació màxima (A+) en els Principis d'inversió responsable (PRI) de Nacions Unides en l'apartat d'estratègia i governança. Aquesta alta qualificació s'uneix a la que ja tenia la nostra asseguradora, VidaCaixa, des del 2018 i és fruit de la seva llarga trajectòria en inversió sostenible. A CaixaBank mantenim el nostre compromís ferm amb el Pacte Mundial de les Nacions Unides i el 2019 ens hem adherit als Principis de banca responsable d'aquesta mateixa organització.

El nostre pla estratègic estableix el propòsit de ser un referent en banca responsable, cosa consubstancial a l'origen de "la Caixa" i CaixaBank. L'èmfasi recent que la comunitat empresarial i financera està posant en aquests aspectes ens referma en la nostra vocació de contribuir decisivament al progrés de la societat.

Materialitat

CaixaBank (d'ara endavant, CaixaBank, el Grup CaixaBank o l'Entitat) realitza de forma anual un Estudi de Materialitat amb l'objectiu d'identificar els assumptes financers, econòmics, socials i ambientals prioritaris per als seus grups d'interès i per al seu negoci. La seva finalitat és determinar quina informació s'ha de comunicar i el seu dimensionament correcte.

L'Estudi de Materialitat recull els temes materials identificats durant el 2019, que es classifiquen de la manera següent, d'acord amb la seva importància per a l'Entitat i per als seus grups d'interès:

- **Temes prioritaris:** estratègics per al desenvolupament del negoci de CaixaBank i que creen més valor per als grups d'interès.
- **Temes rellevants:** d'una importància especial tant per a la gestió del negoci de CaixaBank com per als seus grups d'interès.

El 2019 s'han integrat en la matriu de materialitat els resultats de l'Estudi de Materialitat de Banco BPI i s'ha reforçat la inclusió d'aspectes relacionats amb el negoci assegurador, per així oferir una visió consolidada dels assumptes materials per al Grup CaixaBank.

En aquest informe, l'Entitat reporta i ret comptes als seus grups d'interès sobre els temes materials identificats durant el 2019.

Es consideren materials aquells assumptes que tenen una alta probabilitat de generar un impacte significatiu tant en el negoci com en les valoracions i decisions dels grups d'interès.





L'ADN de CaixaBank

Materialitat



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Metodologia

L'elaboració de l'Estudi de Materialitat 2019 del Grup CaixaBank, realitzat per un expert independent, és un procés exhaustiu i participatiu del qual formen part els principals

grups d'interès de l'Entitat, així com representants de CaixaBank i experts externs.

1 IDENTIFICACIÓ DE TEMES MATERIALS

Anàlisi documental exhaustiva de fonts internes i externes



Llista preliminar extensa amb 38 possibles temes materials

2 REVISIÓ I VALIDACIÓ DE LA LLISTA FINAL DE TEMES MATERIALS

Sessió de treball amb àrees internes de CaixaBank



Llista definitiva de 16 temes materials

3 PRIORITZACIÓ DELS TEMES MATERIALS

Consultes internes i externes *ad hoc* als grups d'interès



Priorització dels temes materials del 2019

4 MATRIU DE MATERIALITAT

Integració de l'estudi de materialitat de CaixaBank i de l'estudi de materialitat de BPI



Matriu de materialitat 2019 del Grup CaixaBank

La **primera identificació de temes materials** es va fer mitjançant una anàlisi documental exhaustiva, que inclou dades estratègiques de la companyia, així com informació sobre tendències i informes del sector, mitjans de comunicació i altres empreses del sector, entre altres fonts.

Durant la sessió es va treballar en l'agrupació, la selecció i la revisió semàntica dels temes des de l'enfocament de negoci responsable, prioritats estratègiques i àmbits d'actuació de l'Entitat.

>> CONSULTES FETES PER A LA PRIORITZACIÓ DELS TEMES MATERIALS

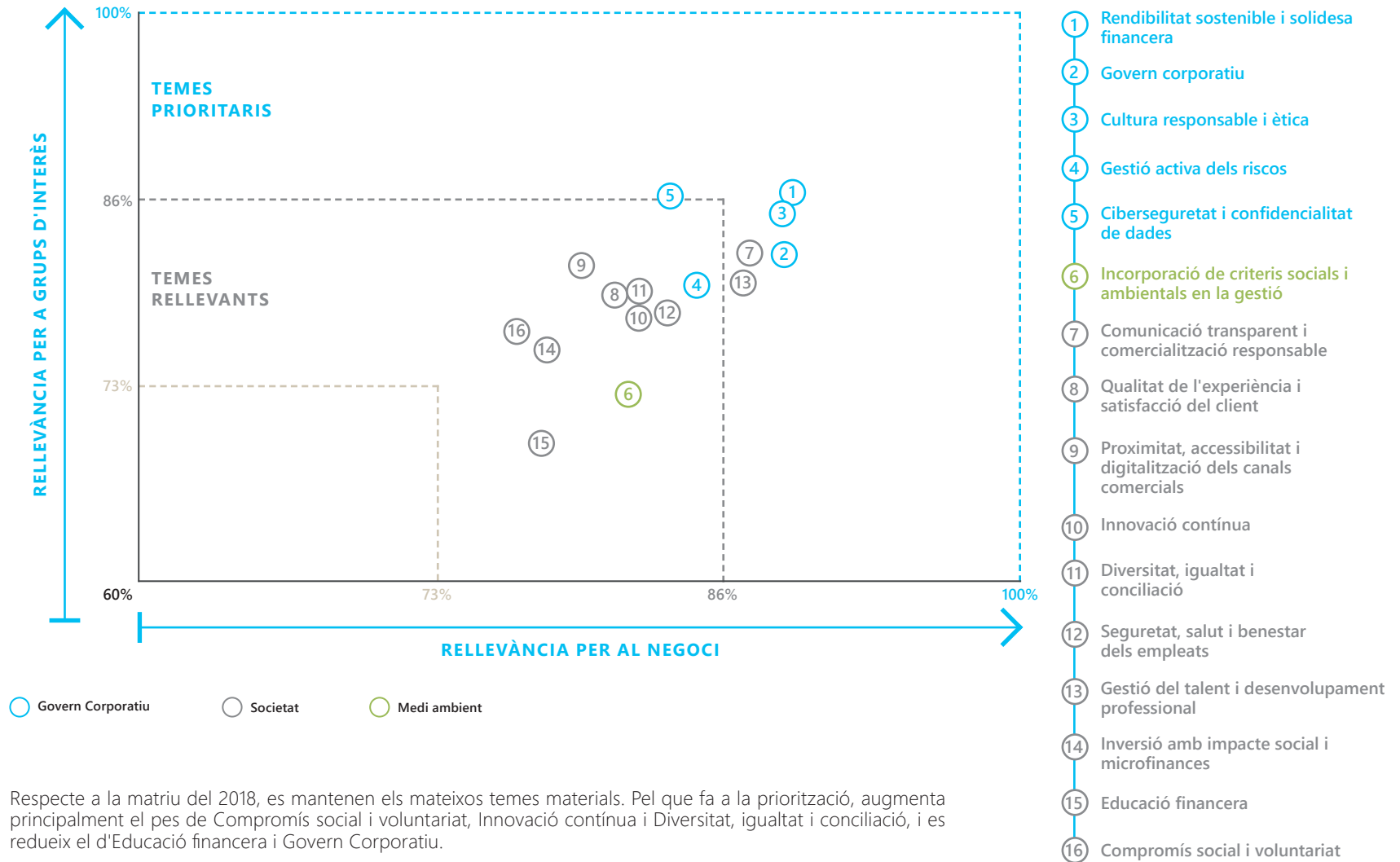


>> 10 ENTREVISTES EN PROFUNDITAT A EXPERTS EXTERNES EN ELS ÀMBITS SEGÜENTS:

- Financer
- Riscos i regulació
- Innovació
- Sostenibilitat
- Gestió d'intangibles
- Representants del tercer sector
- Mitjans de comunicació

S'estableix la priorització dels temes en funció de la seva valoració en els dos eixos per als grups d'interès i per al negoci.

Matriu de materialitat de Grup CaixaBank 2019



Respecte a la matriu del 2018, es mantenen els mateixos temes materials. Pel que fa a la prioritització, augmenta principalment el pes de Compromís social i voluntariat, Innovació contínua i Diversitat, igualtat i conciliació, i es redueix el d'Educació financera i Govern Corporatiu.



L'ADN de CaixaBank

Materialitat



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Materialitat i Estratègia

L'estratègia de l'Entitat està present a la base de l'estudi de materialitat, com a font de temes, i alhora recull els resultats d'aquest per assegurar que l'estratègia reflecteixi les sensibilitats i les preocupacions dels grups d'interès i de la societat, així com les tendències de l'entorn en què opera CaixaBank.

La taula següent mostra la relació dels temes materials amb el Pla estratègic 2019-2021 (d'ara endavant, PE 2019-2021).

Prioritats del Pla Estratègic 2019-2021	Temes materials
Oferir la millor experiència al client	<ul style="list-style-type: none"> ⑧ Qualitat de l'experiència i satisfacció del client ⑨ Proximitat, accessibilitat i digitalització dels canals comercials
Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles	<ul style="list-style-type: none"> ⑤ Ciberseguretat i confidencialitat de dades ⑩ Innovació contínua
Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa	<ul style="list-style-type: none"> ⑪ Diversitat, igualtat i conciliació ⑫ Seguretat, salut i benestar dels empleats ⑬ Gestió del talent i desenvolupament professional
Aconseguir una rendibilitat atractiva sense deixar de mantenir la solidesa financera	<ul style="list-style-type: none"> ① Rendibilitat sostenible i solidesa financera
Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat	<ul style="list-style-type: none"> ② Govern corporatiu ③ Cultura responsable i ètica ⑥ Incorporació de criteris socials i ambientals en la gestió ⑦ Comunicació transparent i comercialització responsable ⑭ Inversió amb impacte social i microfinances ⑮ Educació financera ⑯ Compromís social i voluntariat

④ Gestió activa dels riscos (transversal)



L'ADN de CaixaBank

Materialitat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

criteris i abast de l'informe

El contingut d'aquest informe respon als assumptes materials per al Grup CaixaBank i els seus grups d'interès segons l'Estudi de Materialitat 2019, així com als requeriments de la Llei 11/2018, d'Informació No Financera i diversitat, i inclou la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup i l'impacte de la seva activitat sobre qüestions mediambientals, socials i relatives al personal respecte als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn.

Per a la seva elaboració s'han seguit els principis següents, que permeten assegurar la transparència, la fiabilitat i l'exhaustivitat de la informació reportada:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** en la seva versió *GRI Standards*, opció exhaustiva. S'han aplicat els criteris i principis per a la definició del contingut i qualitat de l'informe definits per aquesta Guia.

>> PRINCIPIS PER A LA DEFINICIÓ DEL CONTINGUT DE L'INFORME

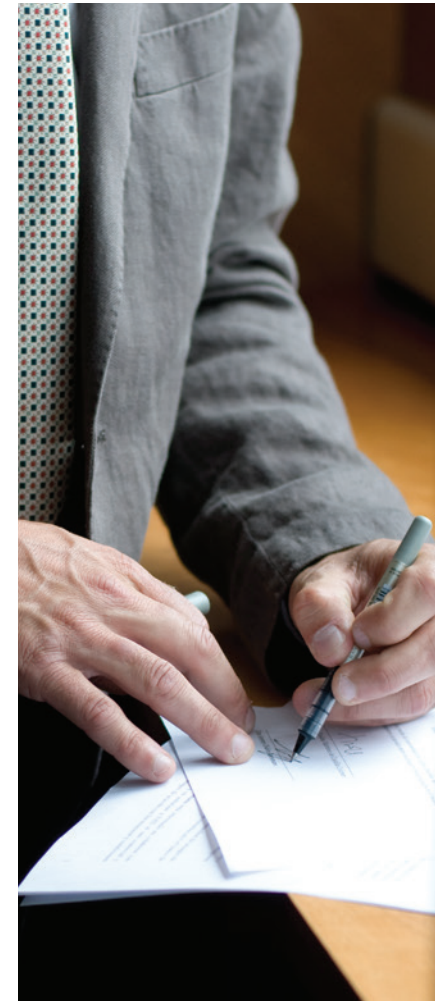
- Inclusió dels grups d'interès
- Context
- Materialitat
- Exhaustivitat

>> PRINCIPIS PER A LA QUALITAT DE L'INFORME

- Precisió
- Equilibri
- Claredat
- Comparabilitat
- Fiabilitat

- **Marc de l'International Integrated Reporting Council (IIRC)** amb la integració de l'enfocament estratègic i l'orientació futura, la connectivitat de la informació, la capacitat de resposta als grups d'interès, la materialitat, la concisió, la fiabilitat, l'exhaustivitat, la consistència i la comparabilitat.
- **Principis establerts en l'estàndard d'Accountability AA1000APS (2008):** inclusivitat, segons els indicadors GRI 102-42 i GRI 102-43; rellevància, segons l'estudi de materialitat descrit en aquest Informe; i capacitat de resposta als grups d'interès, incloent en aquest Informe els codis, les polítiques i els indicadors d'acompliment principals.
- **Principis del Pacte Mundial de Nacions Unides i Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS)** marcats per l'Agenda 2030.
- **Guia d'elaboració de l'informe de gestió d'entitats cotitzades de la CNMV.**

Aquest informe inclou les dades de l'acompliment de CaixaBank i de les seves societats dependents que integren el Grup CaixaBank. Quan els indicadors esmentats es refereixin no al Grup, sinó a una part d'aquest, s'especificarà explícitament. La informació que respon a GRI i a la Llei 11/2018, d'Informació No Financera i Diversitat, ha estat verificada segons l'estàndard ISAE 3000 per un expert independent.



Vegeu l'apartat «Estat d'informació no financera»



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

La nostra identitat

CaixaBank és un grup financer amb un **model de banca universal socialment responsable** amb visió a llarg termini basat en la **qualitat, la proximitat i l'especialització**, que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment i assumeix la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura. El seu posicionament líder en banca minorista a Espanya i Portugal li permet tenir un paper clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

Caixabank, S.A. és l'entitat matriu d'un grup de serveis financers amb una acció que està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX-35 des de 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.

La nostra missió

«Contribuir al **benestar financer** dels nostres clients i al **progrés de tota la societat**»

CaixaBank posa a disposició dels seus clients les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de **benestar financer** i permeten, per exemple, fer una planificació adequada per satisfer despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

Ho fem amb:

- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i seguiment de les finances personals.
- Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- Crèdit concedit de manera responsable.
- Seguretat de la informació personal dels nostres clients.

A més de contribuir al benestar financer dels nostres clients, el nostre propòsit és **donar suport al progrés de tota la societat**. Som una entitat minorista arrelada allà on treballem i, per això, ens sentim participants del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.

Contribuïm al progrés de la societat:

- Canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagaments eficient i segur.
- Mitjançant la inclusió i l'educació financera, la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, els programes d'ajudes a l'habitatge o promovent el voluntariat corporatiu.
- I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació Bancària "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta en part dels dividends que Criteriacaixa cobra per la seva participació a CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i de BPI a Portugal.





L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Elles nostres **valors**



Qualitat



Compromís social



Confiança

La nostra **missió**

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

La nostra **cultura**



Les persones, el primer



L'agilitat, la nostra actitud



La col·laboració, la nostra força

La nostra **estratègia**

Grup financer **líder i innovador**, amb el **millor servei al client** i referent en **banca socialment responsable**.



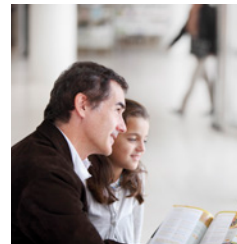
Clients

- Ser referent.
- Relació basada en la proximitat i la confiança.
- Excel·lència en el servei.
- Proposta de valor per a cada segment.
- Aposta per la innovació.



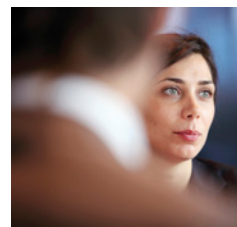
Accionistes

- Generació de valor a llarg termini.
- Oferir una rendibilitat atractiva.
- Relació propera i transparent.



Societat

- Maximitzar l'aportació a l'economia del país.
- Establir relacions estables i de confiança amb l'entorn.
- Contribuir a la resolució dels reptes socials més urgents.
- Transició cap a una economia baixa en carboni.



Empleats

- Garantir el seu benestar.
- Contribuir al seu desenvolupament professional.
- Fomentar la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la conciliació.
- Preponderància de criteris meritocràtics.



Model de banca **Universal**

Socialment responsable, que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores


L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Comportament responsable i ètic

El respecte als drets humans és part integral dels valors corporatius de CaixaBank i l'estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima. En aquest sentit, CaixaBank disposa d'una **Política Corporativa de Drets Humans i un Codi ètic i Principis d'actuació**, unes normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica de la normativa interna de l'Entitat, aprovats pel Consell d'Administració i inspirats en els principis de la Carta Internacional de Drets Humans de les Nacions Unides i la Declaració de l'Organització Internacional del Treball, entre altres estàndards ètics i de conducta.



Política Corporativa de Drets Humans

La protecció dels drets humans es materialitza en les actuacions següents, en funció del grup d'interès.

La nostra responsabilitat envers els empleats

CaixaBank considera la relació amb els seus empleats com una de les seves responsabilitats principals en matèria de drets humans.

CaixaBank vincula les seves polítiques de selecció, gestió, promoció, remuneració i desenvolupament de les persones al respecte a la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la meritocràcia i la no discriminació per raons de gènere, raça, edat, discapacitat o altres circumstàncies.

La nostra responsabilitat envers els clients

CaixaBank exigeix als seus empleats que respectin les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. De la mateixa manera, aspira a treballar amb clients que comparteixin els seus valors respecte als drets humans.

Són clau en aquest àmbit, entre altres aspectes: el desenvolupament de nous productes i serveis financers de forma coherent amb les aspiracions de CaixaBank en matèria de drets humans, la integració de riscos socials i ambientals en la presa de decisions, la promoció de la inclusió financera i el fet d'evitar el finançament o la inversió en aquelles companyies i/o projectes relacionats amb infraccions greus dels drets humans, així com el respecte per la confidencialitat, el dret a la intimitat i la privacitat de les dades dels clients i de la plantilla.

La nostra responsabilitat amb els proveïdors

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

Per fer-ho, CaixaBank fomenta i inclou en les seves pràctiques: el coneixement i el respecte per part dels seus proveïdors del Codi de conducta per a proveïdors, el coneixement i el respecte dels Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides, la realització de controls addicionals, quan es consideri convenient, d'aquells proveïdors que es consideren internament com de risc potencial mitjà-alt i l'adopció de les accions correctives necessàries que paliïn l'incompliment dels seus estàndards.

La nostra responsabilitat amb la comunitat

CaixaBank té el compromís de fer una contribució positiva als drets humans en les comunitats on opera complint les lleis aplicables, col·laborant amb les institucions públiques i la justícia i respectant els drets humans internacionalment reconeguts a tot arreu on operi.

Així mateix, CaixaBank impulsa la difusió dels principis internacionals en matèria de drets humans, així com d'iniciatives i programes que suposin una contribució positiva a aquests i als Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides (ODS).





L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Codi ètic i Principis d'actuació de CaixaBank

Compliment de les lleis i la normativa vigent

El respecte a les lleis i altres normes vigents en cada moment ha de ser un principi rector de tots els que integren CaixaBank.

Respecte

Respectem les persones, la seva dignitat i els seus valors fonamentals. Respectem les cultures d'aquells territoris i països on CaixaBank opera. Respectem el medi ambient.

Integritat i Transparència

Sent íntegres i transparents, generem confiança, un valor fonamental per a CaixaBank.

Excel·lència i Professionalitat

Treballem amb rigor i eficàcia. L'excel·lència constitueix un dels valors fonamentals de CaixaBank. Per això, situem la satisfacció dels nostres clients i accionistes al centre de la nostra actuació professional.

Confidencialitat

Preservem la confidencialitat de la informació que ens confien els nostres accionistes i clients.

Responsabilitat social

Estem compromesos amb la societat i el medi ambient i tenim en compte aquests objectius en el desenvolupament de la nostra activitat.

Política Anticorrupció

CaixaBank, a través de la Política Anticorrupció, que complementa el Codi Ètic i Principis d'Actuació, rebutja tota mena de corrupció i basa la seva actuació en els estàndards de responsabilitat més elevats. Com a signant del Pacte Mundial de Nacions Unides, CaixaBank es compromet a complir els deu principis que estableix, entre els quals hi ha el de treballar contra la corrupció en totes les seves formes, incloses l'extorsió i el suborn (principi núm. 10).

Així mateix, la Política exposa les conductes, les pràctiques i les activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

La política inclou i estableix, entre d'altres:

Normes sobre l'acceptació i concessió de regals

Prohibició d'acceptació de regals de qualsevol import si la finalitat és influir en l'empleat. En la resta de casos, no es poden acceptar regals amb un valor de mercat superior a 150 euros.

Es prohibeix la concessió de regals a funcionaris públics i autoritats.

Despeses de viatge i hospitalitat

Hauran de ser raonables i estar relacionades amb l'activitat de l'Entitat, seran sempre a càrrec de CaixaBank i s'abonaran directament al prestador del servei.

Relacions amb institucions polítiques i oficials

Es prohibeixen les donacions a partits polítics i a les fundacions que hi estiguin vinculades. Només es podran assolir acords de condonació de deute amb els partits polítics i les seves fundacions vinculades quan així ho permeti la legislació nacional de finançament de partits.

CaixaBank no contractarà serveis directes de lobby o representació d'interessos per posicionar-se davant les autoritats, sinó que, en general, compartirà les seves opinions a través de diferents associacions per intentar consensuar la posició del sector.

A més, la Política cobreix els àmbits de: (i) Patrocini, (ii) Donacions i aportacions a fundacions i ONG i (iii) proveïdors de risc.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Objectius de Desenvolupament Sostenible

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible són una iniciativa impulsada per Nacions Unides amb **17 objectius i 169 metes** que inclouen esferes noves com el canvi climàtic, la desigualtat econòmica, la innovació, el consum sostenible i la pau i la justícia, entre altres prioritats. Després d'un procés de negociació sobre els ODS que va involucrar 193 estats membres de l'ONU, el 25 de setembre de 2015 es va aprovar, en reunió plenària d'alt nivell de l'Assemblea General, una agenda que porta per títol «**Transformar el nostre món: l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible**» i que va entrar en vigor l'1 de gener de 2016.

L'Entitat integra els 17 ODS en el seu Pla estratègic i el seu Pla de banca socialment responsable, a més de contribuir de manera transversal a tots ells. El seu perímetre d'acció se centra amb més intensitat en 4 ODS prioritaris que permeten dur a terme la missió de l'Entitat. Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb els restants ODS i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.



CaixaBank, per la seva dimensió i el seu compromís social, contribueix a tots els ODS a través de la seva activitat, la seva acció social i les seves aliances estratègiques.

CaixaBank ha publicat (agost de 2019) el seu marc d'emissió de bons lligats als ODS. Seguint la publicació del marc d'emissió, CaixaBank ha emès (setembre del 2019) el seu **primer bo social**. L'Entitat ha captat 1.000 milions d'euros a 5 anys amb l'objectiu de facilitar el finançament d'activitats que contribueixin al desenvolupament econòmic i social. Concretament, amb aquesta primera emissió es financen préstecs per lluitar contra la pobresa (ODS 1) i pel treball digne i la creació de llocs de treball a les zones més desfavorides d'Espanya (ODS 8)¹.

La publicació **Impacte Socioeconòmic i Contribució als ODS 2019** de CaixaBank exposa l'estratègia del Grup en relació amb l'Agenda 2030 i mesura la seva contribució als ODS.



¹ Més informació en l'apartat *Inclusió financera* d'aquest document. Marc d'emissió i informació sobre l'emissió del bo social al web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/inversores/institucionales/inversoresentajaja_es.html

Contribució de CaixaBank a l'Agenda 2030



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Comportament responsable i ètic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



- Microcrèdits
- Capilaritat
- Bo social
- Obra Social descentralitzada (OSD)
- AgroBank
- Política activa d'habitatges



- Microcrèdits a famílies
- Ecoprèstecs sector agrari
- Accions socials locals (OSD)
- Cap nen sense bogiti



- SegurCaixa Adeslas
- Microcrèdits salut i benestar
- Equip saludable
- Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance a través de "la Caixa"



- Pla de cultura financera
- Programa Aula
- Càtedres*
- CaixaBank Research
- CaixaBank Futur



- Microcrèdits
- Accions socials locals
- Política activa d'habitatge
- Pla de cultura financera

* Càtedra CaixaBank d'RSC de IESE, Càtedra AgroBank



- Finançament a empreses i autònoms
- Microcrèdits a emprenedors i negocis
- Inversió en R+D
- Creació de llocs de treball



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



- Suport a Start ups (Day One)
- Finançament a empreses amb impacte social
- Inversió en R+D
- Seguretat de la informació
- Pla de digitalització



- Capilaritat
- Política activa d'habitatges
- Adhesió a IESE Smart Cities
- Adhesió a UNWTO**

* Igualtat en l'empresa, Xàrter de Diversitat, Més dones millors empreses, Eje&Con

** United Nations World Tourism Organisation



- Finançament amb criteris ESG
- Polítiques responsables
- Marc de govern de l'RSC
- Adhesió als Principis de banca responsable d'UNEP FI
- Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI
- Reporting verificat



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



- Finançament energies renovables
- Adhesió a RE100
- Reducció consum energia
- Consum d'energia d'origen renovable



- Membres del GECV (Grup Espanyol de Creixement Verd)
- Signants de Principis de l'Equador
- Consum d'energia renovable
- Compensació emissions CO2 generades
- Finançament energies renovables



- AgroBank



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



- Codi ètic
- Polítiques responsables
- Seguretat de la informació
- Adhesió a Autocontrol



- Aliances relacionades directament amb els ODS



Primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes clau, com Incorpora, GAVI Alliance o el programa de voluntariat



Organisme encarregat de promoure els deu principis de Nacions Unides. Presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des de l'any 2012



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



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Contribució a la societat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

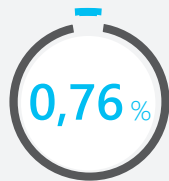


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Contribució a la societat

CaixaBank treballa per impulsar l'activitat econòmica i la productivitat empresarial i contribueix a la generació d'ocupació i inclusió financera. Per fer-ho, és clau la seva fortalesa financera, ja que li permet mantenir els llocs de treball, adquirir productes i serveis als proveïdors i remunerar els seus accionistes.

>> APORTACIÓ AL PIB

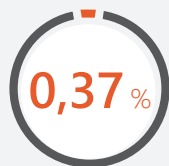


9.468 MM€

D'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

13,6%

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



791 MM€

D'aportació directa i indirecta al PIB portuguès

6,1%

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

Tributs pagats, recaptació de tributs de tercers i altres aportacions¹



231

impostos directes



475

impostos indirectes



792

resta d'impostos recaptats

2.633
MM€



466

seguretat social a càrrec de l'empresa



669

retencions per IRPF sobre la plantilla



242

Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits



103

Contribució al Fons Únic de Resolució

360
MM€



15

Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)



¹Es calcula tenint en compte el criteri de liquidació i no el de meritació. Més informació en l'apartat *Transparència - Transparència fiscal*.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Contribució a la societat



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Contribució a l'ocupació



35.736

persones treballen al Grup CaixaBank



46.440

llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors* i **6.175** generats per Banco BPI



2.460 M€

en sous i salaris i altres beneficis al personal**



9.002

nous negocis creats amb el suport dels microcrèdits

*Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador, i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.
**Excloses les quotes a la Seguretat Social, que s'inclouen en la contribució fiscal.

Finançament concedit

NOU FINANÇAMENT A NEGOCIS I EMPRENEDORS

4.881 MM€

el 2019
no inclou BPI

MICROCRÈDITS I ALTRES FINANCES AMB IMPACTE SOCIAL

99.328

operacions noves del 2019

725 MM€

concedits el 2019





L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Estructura accionarial



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

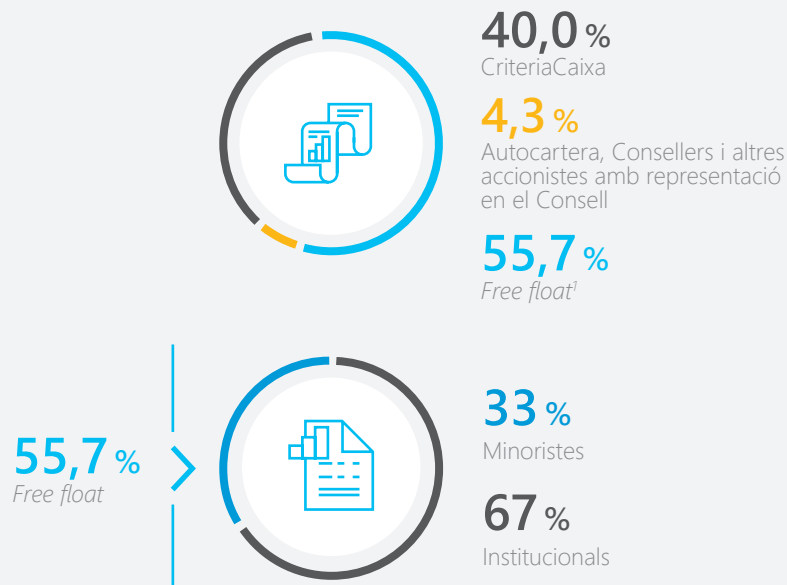


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estructura accionarial

Al tancament de l'exercici 2019, el capital social de CaixaBank està representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades en anotacions en compte. Aquest capital social es distribueix de la manera següent:

Estructura de base accionarial



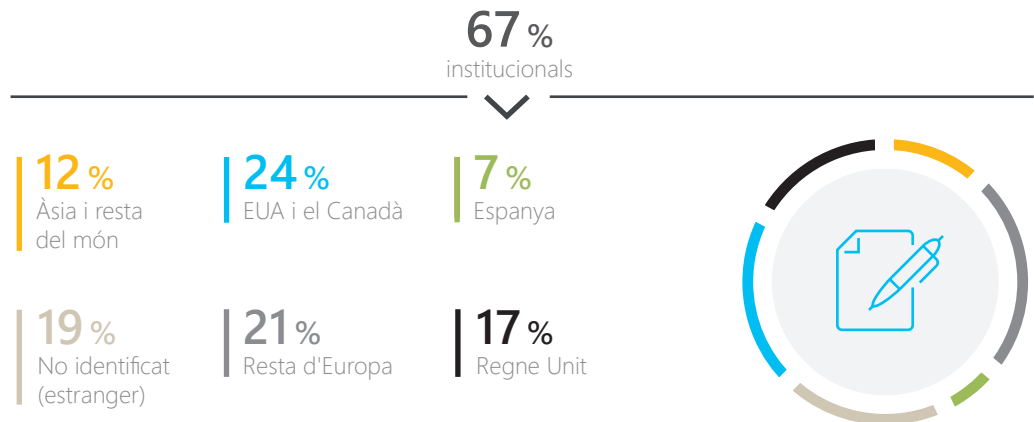
¹Dada de gestió. Difereix del presentat en l'Informe Anual de Govern Corporatiu, calculat segons la reglamentació vigent per a aquest informe.

Trams d'accions	Accionistes ¹	Accions	Capital Social
d'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%
més de 100.000 ²	575	4.951.243.784	82,8%
Total	578.123	5.981.438.031	100 %

¹ En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, que és la que apareix inscrita en el registre d'anotacions en compte corresponent.

² Inclou la participació d'autocartera.

Distribució geogràfica dels inversors institucionals



Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per part de l'Entitat o de societats dominades per aquesta, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i els acords de la Junta General d'Accionistes sobre això.

La informació sobre l'adquisició i l'alienació d'accions pròpies durant l'exercici s'inclou en la Nota 25 «Patrimoni Net» dels Comptes Anuals Consolidats Adjunts.



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Estructura accionarial



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució de l'acció el 2019

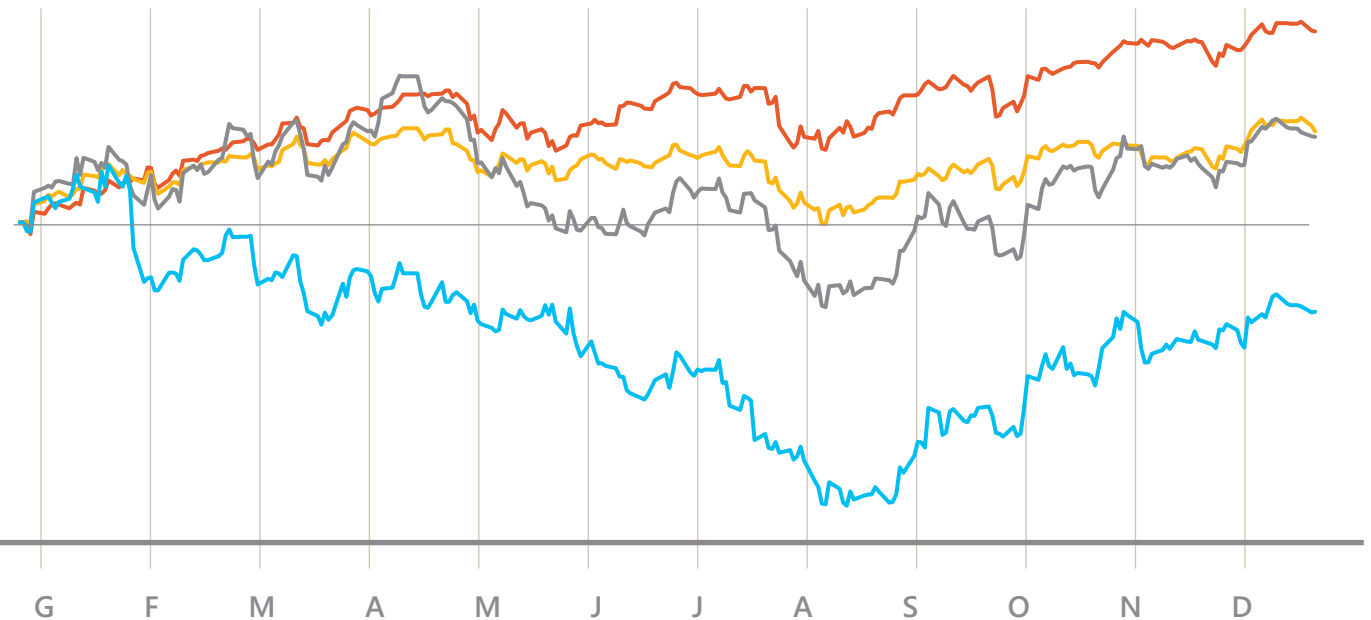
- La cotització de CaixaBank va tancar a 31 de desembre de 2019 en 2,798 euros per acció, amb un avenç del +16,1% durant el quart trimestre de l'any, que atenuava la caiguda en el còmput anual fins al -11,6% (vs. una variació del +11,1% d'Eurostoxx Banks i del -3,4% d'IBEX 35 bancs). Els agregats generals, per la seva banda, van tancar el 2019 amb pujades: +24,8% en el cas de l'Eurostoxx 50 i +11,8% a l'IBEX 35.

El paquet de noves mesures de política monetària del BCE anunciat durant el tercer trimestre (amb una baixada moderada de la taxa de facilitat de dipòsits, la millora de les condicions de la TLTRO III i un nou sistema de remuneració de la liquiditat dipositada al BCE) ha contribuït a la recuperació del sentiment inversor.

- En l'exercici 2019, el volum de negociació en euros de l'acció i el nombre de títols negociats van caure un -45,3% i un -21,3%, respectivament.



Evolució de les borses principals (gener 19 base 100)



Estructura del Grup



L'ADN de CaixaBank

La nostra identitat

Estructura del Grup



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



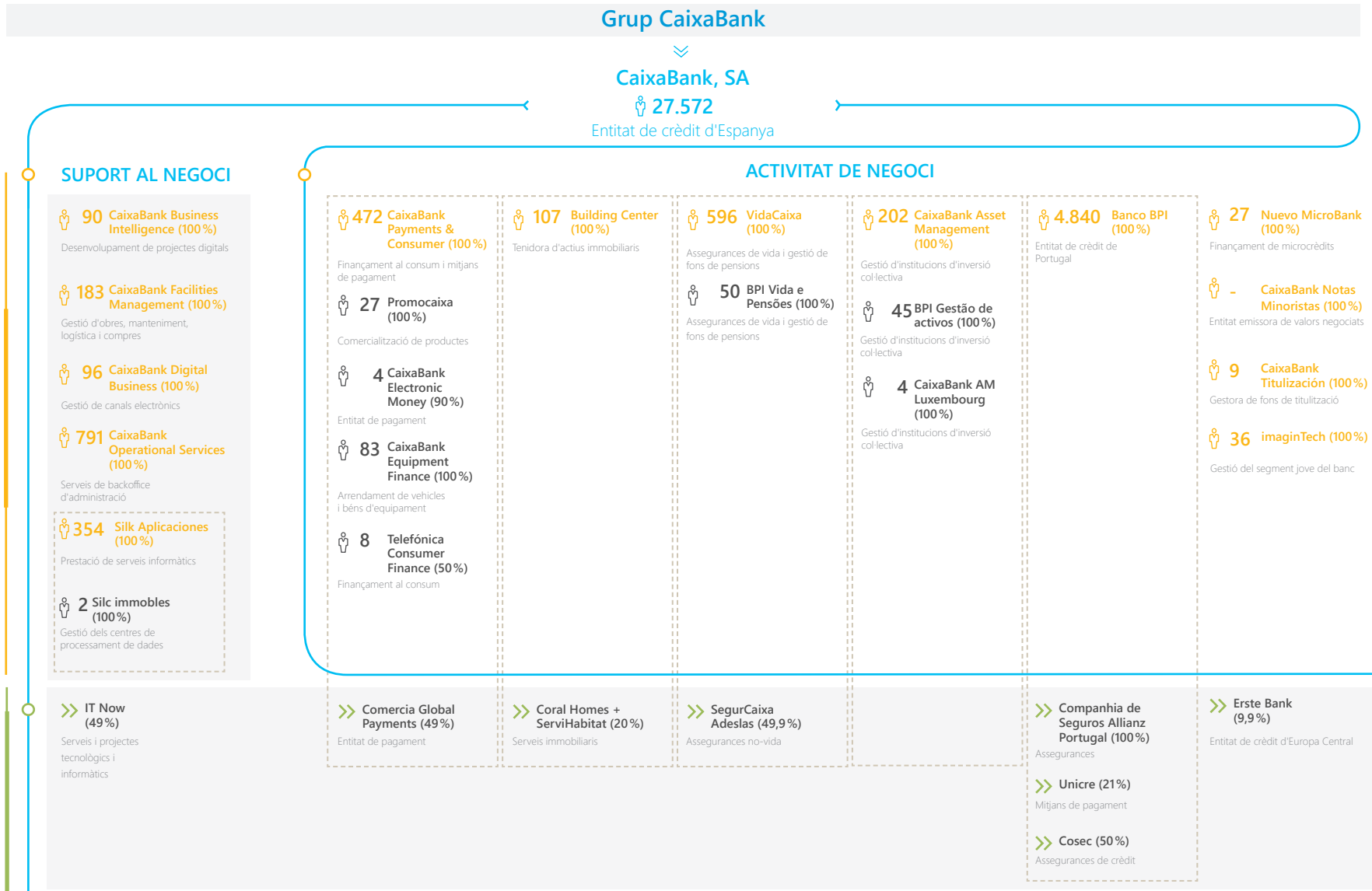
Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Entitats del grup

Entitats associades i negocis conjunts



--- Subgrups de sociats.

xx Nombre d'empleats.

Nota: s'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup i se n'exclouen les operatives de naturalesa accionarial (dividends), l'operativa extraordinària i les activitats *non-core*.
(%) percentatge de participació a 31 de desembre de 2019



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Govern corporatiu

Un govern corporatiu sòlid permet que les companyies mantinguin un procés de presa de decisions eficient i metòdic, que transmeti claredat en l'assignació de responsabilitats, eviti possibles conflictes d'interès, asseguri l'eficiència en la gestió de riscos i el control intern i promogui la transparència.

D'acord amb el compromís amb la nostra missió i visió, integrar les pràctiques de bon govern corporatiu en la nostra activitat és necessari i és una prioritat estratègica per aconseguir una companyia ben dirigida i ser reconeguts per fer-ho.

La informació relativa al govern corporatiu en l'Entitat d'aquest Informe de gestió consolidat es complementa amb els documents següents de naturalesa pública i disponibles al web de CaixaBank (www.caixabank.com) i de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV):

- L'Informe Anual del Govern Corporatiu (IAGC) corresponent a l'exercici 2019, que forma part d'aquest Informe de Gestió Consolidat i ha estat formulat pel Consell d'Administració.
- L'Informe Anual de Remuneracions dels Consellers (IARC) que s'ha de preparar i sotmetre a votació no vinculant a la Junta General d'Accionistes, el qual no forma part d'aquest Informe de Gestió Consolidat.

La **Política de Govern Corporatiu de CaixaBank** es fonamenta en els valors corporatius de l'Entitat, així com en les millors pràctiques de bon govern, particularment les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades aprovat per la CNMV el 2015. Aquesta Política estableix els principis d'actuació que regiran el govern corporatiu de la Societat.

>> PRINCIPIS I PRÀCTIQUES DE GOVERN CORPORATIU

1

Competències i autoorganització eficient del Consell d'Administració de CaixaBank

2

Diversitat i equilibri en la composició del Consell d'Administració

3

Professionalitat i deures dels membres del Consell d'Administració

4

Remuneració equilibrada i orientada a atreure i retenir el perfil adequat dels membres del Consell d'Administració

5

Compromís amb una actuació ètica i sostenible de la societat

6

Protecció i foment dels drets dels accionistes

7

Compliment de la normativa vigent com a principi rector de totes les persones que integren CaixaBank

8

Marc de control intern

9

Assumpció i actualització de les millors pràctiques de bon govern

10

Transparència informativa

Recomanacions de bon govern

De les 64 recomanacions del Codi de Bon Govern (CNMV), CaixaBank en compleix íntegrament 58 i parcialment 3. Una de les recomanacions no és aplicable, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup. Tot seguit es presenten aquelles recomanacions que no es compleixen o es compleixen parcialment, així com la seva justificació:



Per a més detalls, vegeu l'apartat "G" de l'Informe anual de govern corporatiu 2019 sobre el grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu.

>> ES COMPLEIXEN PARCIALMENT

Recomanació 5

Que el Consell d'Administració no elevi a la Junta General una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles, excloent del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que quan el Consell d'Administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles, excloent el dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu web els informes sobre aquesta exclusió als quals fa referència la legislació mercantil.

DESCRIPCIÓ

EXPLICACIÓ

La Junta General d'Accionistes del 28 d'Abril de 2016 va aprovar una delegació que permet al Consell emetre obligacions i instruments convertibles en accions, a exclusió del dret de subscripció preferent sometent els increments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització a la limitació legal del 50% del capital i no del 20%. Amb això es persegueix dotar a l'entitat de la màxima flexibilitat en relació als instruments disponibles per a la integració del seu capital regulatori.

Recomanació 10

Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la Junta General d'Accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
- b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel Consell d'Administració.
- c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel Consell d'Administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d) Amb posterioritat a la Junta General d'Accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

El Reglament de la Junta General d'Accionistes de CaixaBank preveu un sistema de presumpció de vot diferent en funció de si els acords es troben proposats pel Consell d'Administració o pels accionistes. Amb això es preten evitar les dificultats de càlcul respecte dels accionistes que s'absentïn abans de la votació i, així mateix, es soluciona el supòsit de que noves propostes versin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell, garantint en tot cas la transparència del recompte i el registre adequat dels vots.

Recomanació 27

Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Les delegacions per a les votacions en seu del Consell, quan n'hi ha, es fan sense instruccions específiques perquè es considera millor pràctica.

>> NO ES COMPLEIXEN

Recomanació 13

Que el Consell d'Administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, per a la qual cosa és aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

El Consell té un nombre de membres superior al suggerit, atesos els seus antecedents i les seves particularitats.

Recomanació 62

Que un cop atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents a sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalents a dues vegades la seva remuneració anual fixa, ni puguin exercir les opcions o drets fins que no hagi transcorregut un termini d'almenys 3 anys des de la seva atribució.

Les accions lliurades als consellers executius com a part de la seva remuneració variable en format de bonus tenen un període de retenció de 12 mesos, sense altres requisits després d'aquest període.

Fites de l'exercici 2019

Canvis en la composició del Consell d'Administració i les seves comissions

La Junta General Ordinària d'Accionistes de l'exercici 2019 ha acordat reduir el nombre de membres del Consell d'Administració de 18 a 16, per aproximar-se a les recomanacions del Codi de Bon Govern, i dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Aquest aspecte ha anat acompanyat d'una renovació de membres del Consell d'Administració. Els canvis principals són:

Baixa després del venciment del mandat:

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

Nomenaments:

Cristina Garmendia	Independent
Marcelino Armenter	Dominical

A més dels canvis en la composició dels membres del Consell d'Administració, s'ha acordat reorganitzar la composició de les comissions del Consell:

Nomenament	Càrrec i comissió del Consell	Substitueix
Verónica Fisas	Vocal de la Comissió de Retribucions	Juan Rosell
Xavier Vives	Vocal de la Comissió de Nomenaments	Alain Minc
Eduardo Javier Sanchiz	President de la Comissió de Riscos	Antonio Sáinz de Vicuña
Koro Usarraga	President de la Comissió d'Auditoria i Control	Alain Minc

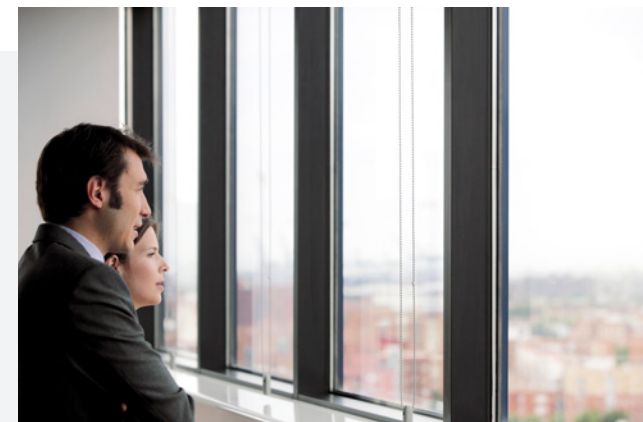
Per tal d'ajudar el Consell en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i en la transformació digital, així com en el seguiment i l'anàlisi de les tendències i les innovacions que en aquest àmbit puguin afectar l'estratègia i el model de negoci de CaixaBank, amb data 23 de maig de 2019 s'ha aprovat la **constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital**.

Reptes per a l'exercici 2020

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les Comissions, i per tal de continuar avançant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell d'Administració ha valorat i establert per a l'exercici 2020 algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves Comissions.

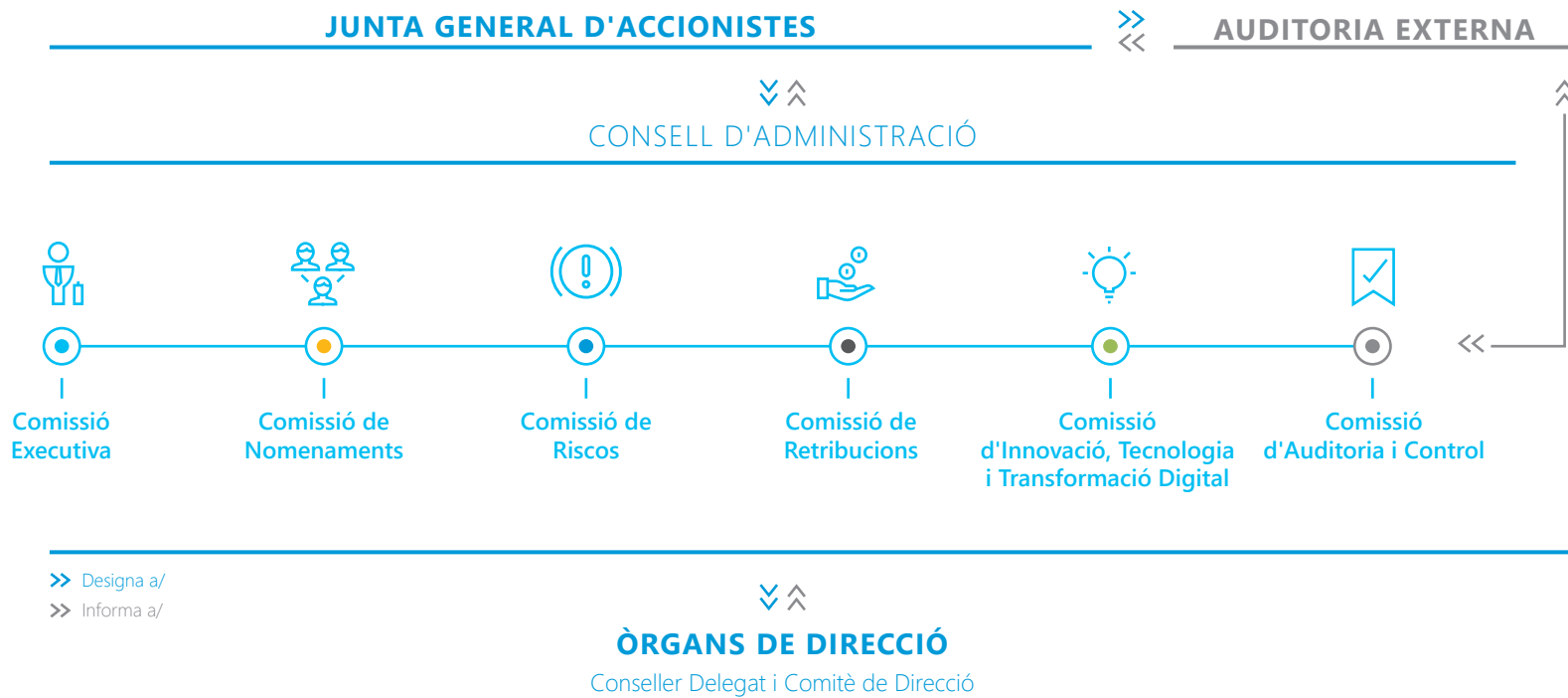
Entre aquestes, es podrien destacar els temes d'agenda, que avancin en la seva optimització per incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci. I en aquesta línia, aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector i les seves tendències.

Així mateix, continuar ampliant i millorant les eines tècniques de treball, així com de la informació del Grup, tant en els seus aspectes de negoci com d'organització, sense perdre de vista la capacitat dels òrgans de govern per fer la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, i poder, si cal, redimensionar alguna comissió especialitzada, sempre amb l'objectiu d'assegurar el millor govern i, en conseqüència, el millor acompliment de l'Entitat.



Estructura de Govern Corporatiu

A CaixaBank, la gestió i el control de l'Entitat estan distribuïts entre la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i les seves comissions.





L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Junta General d'Accionistes

La Junta General d'Accionistes (JGA) de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes en la Societat. D'acord amb això, i per tal de facilitar la participació dels accionistes en la Junta General i l'exercici dels seus drets, el Consell d'Administració adoptarà totes les mesures oportunes perquè la JGA exerceixi efectivament les funcions que li són pròpies.

En la sessió de la Junta General d'Accionistes del 5 d'abril de 2019 es van aprovar tots els punts del dia:

>> JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES 2019

- Quòrum del 65,6 % sobre el capital social
- 96 % d'aprovació mitjana

Acords de la JGA

	% vots emesos a favor	% vots a favor sobre el capital social
1. Aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats, i dels seus informes de gestió respectius, corresponents a l'exercici 2018.	99,39	65,24
2. Aprovació de l'estat d'informació no financera consolidat de l'exercici 2018.	99,51	65,31
3. Aprovació de la gestió del Consell durant l'exercici social 2018.	99,48	65,30
4. Aprovació de la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici social 2018.	99,77	65,48
5. Fixació del nombre de membres del Consell dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Reelevació i nomenament de consellers.		
5.1 Fixació del nombre de membres del Consell d'Administració en 16	99,41	65,25
5.2 Reelevació del senyor Gonzalo Gortázar	97,94	64,28
5.3 Reelevació de la senyora María Amparo Moraleda	94,59	62,08
5.4 Reelevació del senyor John S. Reed	92,62	60,79
5.5 Reelevació de la senyora María Teresa Bassons	80,02	52,52
5.6 Nomenament del senyor Marcelino Armenter	83,18	54,60
5.7 Nomenament de la senyora Cristina Garmendia	98,41	64,59
6. Aprovació, en el que sigui menester, de la dispensa de l'obligació de no competir amb la Societat prevista en l'article 230 de la Llei de Societats de Capital.	99,62	65,38
7. Aprovació de la modificació de la política de remuneració dels consellers.	97,19	63,56
8. Aprovació d'un pla d'incentius anuals condicionats vinculats al pla estratègic 2019-2021 per als consellers executius, els membres del Comitè de Direcció i la resta de l'equip directiu i d'empleats clau de la Societat.	98,31	64,52
9. Entrega d'accions a favor dels consellers executius i dels alts directius com a part del programa de retribució variable de la Societat.	99,49	65,30
10. Aprovació del grau màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc de la Societat.	99,37	65,20
11. Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, l'esmena, el complement, l'execució i el desenvolupament dels acords que adopti la Junta, i delegació de facultats per a l'elevació a instrument públic i inscripció d'aquests acords i per a la seva esmena, si escau.	99,93	65,59
12. Votació consultiva de l'Informe Anual sobre Remuneracions dels membres del Consell d'Administració de l'exercici 2018.	92,94	60,78
13. Informació sobre la modificació del Reglament del Consell d'Administració acordada en sessió del 21 de febrer de 2019.		Punt informatiu

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Consell d'Administració

El Consell d'Administració és el màxim òrgan de representació, gestió i administració de l'Entitat i és competent per adoptar acords sobre qualsevol classe d'assumptes, excepte en les matèries reservades a la competència de la JGA. Aprova i supervisa les directrius estratègiques i de gestió establertes en interès de totes les societats del Grup i vetlla pel compliment de la normativa i l'aplicació de bones pràctiques en l'exercici de la seva activitat, així com per l'observança dels principis de responsabilitat social addicionals acceptats voluntàriament.

A CaixaBank, les funcions de President i de Conseller Delegat són diferents i complementàries, amb una clara divisió de responsabilitats. El President és l'alt representant de l'Entitat. El Consell d'Administració ha designat un Conseller Delegat, únic Conseller Executiu de l'Entitat, que s'encarrega de la gestió diària sota la supervisió del Consell d'Administració. També hi ha una comissió delegada, denominada Comissió Executiva, que té atribuïdes fun-

cions executives (llevat de les indelegables), que també informa el Consell i que es reuneix amb més freqüència que aquest.

A més, existeix la figura del Conseller Coordinador, nomenat entre els Consellers Independents, que coordina i reuneix els altres Consellers Independents i es fa ressò de les seves preocupacions, i que també dirigeix l'avaluació periòdica del President i presideix el Consell en la seva absència i la del Vicepresident, entre altres funcions que té assignades.

Els Consellers reuneixen els requisits d'honorabilitat, experiència i bon govern exigits per la legislació aplicable, i també es tenen en compte recomanacions i propostes sobre la composició d'òrgans d'administració i el perfil de consellers que hagin emès autoritats i experts nacionals o comunitaris.

	Jordi Gual	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar	Xavier Vives	Marcelino Armenter	Natalia Aznárez	Maria Teresa Bassons	Maria Verónica Fisas	Alejandro García-Bragado	Cristina Garmendia	Ignacio Garralda	Maria Amparo Moraleda	John S. Reed	Eduard Javier Sanchiz	José Serna	Koro Usarraga	Óscar Calderón	Óscar Figueres
Càrrec	President	Vice president	Conseller Delegat	Conseller Coordinador	Conseller	Representant Fundació CajaCanarias	Consellera	Consellera	Conseller	Consellera	Conseller	Consellera	Conseller	Conseller	Conseller	Consellera	Secretari General i del Consell	Vicesecretari primer del Consell
Executiu			✓															
Caràcter	Dominical	✓	✓		✓	✓	✓		✓		✓					✓		
	Independent				✓				✓	✓		✓	✓	✓		✓		
Comissions	Executiva	✓P	✓	✓	✓			✓				✓						S VS
	Auditoria i Control													✓	✓	✓P	S	VS
	Nomenaments				✓		✓						✓P				S	VS
	Riscos						✓							✓P		✓	S	VS
	Retribucions							✓	✓			✓P					S	VS
	Innovació, Tecnologia i Transformació Digital	✓P	✓		✓					✓		✓					S	VS
Data primer nomenament	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
Data ratificació	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		
Data renovació			05/04/2019	23/05/2015 ¹			05/04/2019					05/04/2019	05/04/2019					
Edat	62	67	54	64	62	55	62	55	70	57	68	55	80	63	77	62	48	38
Nacionalitat	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Estat- unidenca	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola	Espanyola

¹ Com a Conseller

² Com a Conseller Coordinador

³ Nomenat Secretari del Consell l'1/1/2017. Nomenat Secretari General el 29/4/2019

P: President

S: Secretari

VS: Vicesecretari



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

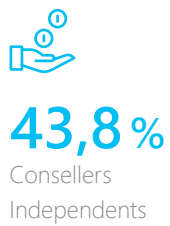
Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

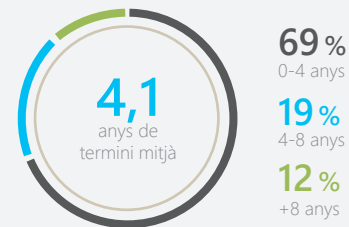
Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



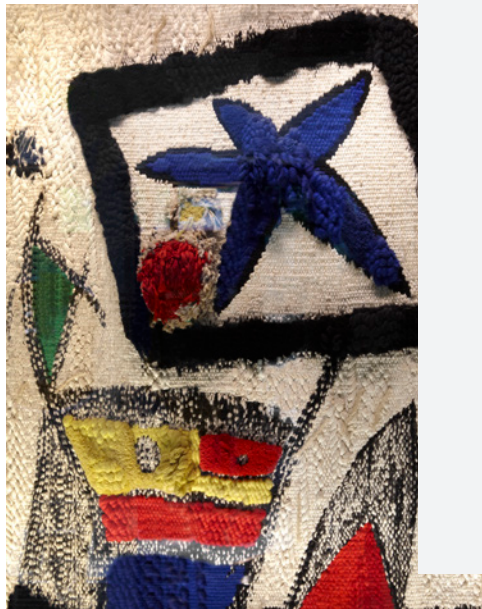
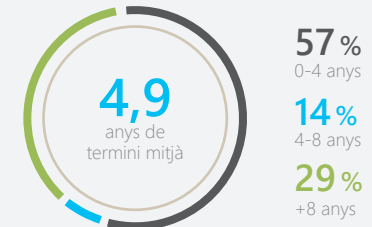
Perfil dels membres del Consell



Termini d'acompliment en el càrrec



Termini d'acompliment en el càrrec dels Consellers Independents





L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

JORDI GUAL

President

»» Formació

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), Catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

»» Trajectòria professional

Es va incorporar al Grup "la Caixa" el 2005, on abans d'assumir la Presidència de CaixaBank va ser Economista en Cap i Director Executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com Director General de Planificació i Desenvolupament Estratègic a CriteriaCaixa. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic a la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea i Professor Visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Universitat Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics.

»» Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Telefónica i del Consell de Vigilància d'Erste Bank. També és president de FE-DEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació i membre dels patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA

Vicepresident

»» Formació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

»» Trajectòria professional

El 1976 va entrar a "la Caixa", on el 1992 fou nomenat Director General Adjunt i el 2011 Director General del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre de 2018.

Va ser Vicepresident Executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser president de MEF, vicepresident de BME, vicepresident segon d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad i conseller suplent d'Inbursa.

»» Altres càrrecs actuals

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR

Conseller Delegat

»» Formació

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i Màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

»» Trajectòria professional

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment havia ocupat diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

»» Altres càrrecs actuals

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

XAVIER VIVES

Conseller independent coordinador

»» Formació

Professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley).

»» Trajectòria professional

Ha estat Catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD (2001-2005), Director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del CSIC (1991-2001) i Professor Visitant a les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I) i Pennsylvania, així com a la Universitat Autònoma de Barcelona i a la Universitat Pompeu Fabra.

Ha assessorat el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea (conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència), la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC i empreses internacionals. Ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia i d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, així com Duisenberg Fellow del BCE.

»» Altres càrrecs actuals

Membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research i Fellow de la European Economic Association i de l'Econometric Society.

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

MARCELINO ARMENTER

Conseller dominical

Formació

Llicenciat i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

Trajectòria professional

Va començar la seva carrera professional a Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya.

Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculada al Grup "la Caixa", on ha estat Director d'Auditoria i Control Intern (1985-1988), Director d'Àrea de Participades (1988-1995), Conseller Delegat de Banco Herrero (1995-2001), Director General de Caixa-Holding (2001-2007), Director General Adjunt Executiu de "la Caixa" (2007-2011) i Director General de Riscos de CaixaBank (2011-2013).

Actualment és Conseller Delegat i membre de la Comissió Executiva de Criteri Caixa, i anteriorment en va ser el Director General. Va ser conseller del Grup Financer Inbursa (2017-2019).

Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Naturgy, Saba Infraestructuras i Inmo Criteri Caixa; president i conseller delegat de Mediterranea Beach & Golf Community i Conseller Delegat de Caixa Capital Risc.

NATALIA AZNÁREZ

Representant Consellera dominical

Formació

Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i Diplomada en Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna.

Trajectòria professional

Comença la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS. El 1990 entra en el Departament de Màrqueting de Caja-Canarias, el 1993 passa a dirigir el Segment de Particulars, el 2008 és designada subdirectora de CajaCanarias i el 2010 hi assumeix la Direcció General Adjunta. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, assumeix la Direcció General de CajaCanarias. Transformada l'entitat financera en fundació, exerceix com a directora general d'aquesta fins al 30 de juny de 2016.

Altres càrrecs actuals

Directora de la Fundació CajaCanarias, presidenta de la Comissió de Control del Pla de Pensions d'Empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundació per al Desenvolupament i Formació Empresarial CajaCanarias.

MARIA TERESA BASSONS

Consellera dominical

Formació

Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona, especialitzada en Farmàcia Hospitalària.

Trajectòria professional

Exerceix la seva activitat professional com a titular d'Oficina de Farmàcia. Ha estat vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), i directora del Congrés -Mostra INFARMA- a la Fira de Barcelona (1995, 1997) i de les publicacions "Circular Farmacèutica" i "Informatiu del COFB".

Ha estat Consellera a "la Caixa" (2005-2014) i a Criteri CaixaHolding (2011-2012), Patrona de la Fundació "la Caixa" (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018.

Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig de 2019 i membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

Altres càrrecs actuals

Consellera de Bassline i de Laboratorios Ordesa i Administradora de Terbas XXI S.L.U. Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

MARÍA VERÓNICA FISAS

Consellera independent

Formació

Llicenciada en Dret i Màster en Administració d'Empreses EAE.

Trajectòria professional

L'any 2009 passa a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es converteix en presidenta de Stanpa i, al seu torn, també en presidenta de la Fundació Stanpa.

Altres càrrecs actuals

Consellera delegada de Natura Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des de 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO

Conseller dominical

Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

Trajectòria professional

El 1984, en excedència de l'advocacia de l'Estat, passa a prestar serveis a la Borsa de Barcelona, on va exercir com a secretari del Consell, mantenint la seva activitat com a advocat. El 1994, deixa la Borsa de Barcelona i passa a assessorar "la Caixa". El 1995 és nomenat Vicesecretari i el 2003, Secretari del Consell d'Administració. També va ser Vicepresident i Vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" (2014-2016). I, a CaixaBank, va exercir com a Secretari (no membre) del Consell d'Administració (2009-2016) i com a Secretari General (2011-2014).

Va ser secretari del Consell d'Administració de, entre d'altres, La Maquinista Terrestre i Marítima, Intelhorce, Hilaturas Gossipium, Abertis Infraestructuras, Inmobiliària Colonial i Agbar. També va ser conseller de Gas Natural.

Altres càrrecs actuals

Vicepresident primer de CriteriCaixa i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.

CRISTINA GARMENDIA

Consellera independent

Formació

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, Doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

Trajectòria professional

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011).

Ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la Junta Directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresàries (CEOE), així com membre dels òrgans de govern de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, entre altres societats, i presidenta de Genetrix.

Altres càrrecs actuals

És consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners i Satlantis Microsats. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundació España Constitucional, SEPI i membre del Consell Assessor Mujeres por África, i també membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

IGNACIO GARRALDA

Conseller dominical

Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des de 1989.

Trajectòria professional

Va començar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç (1976-1982) i després va passar a ser agent de canvi i borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, vicepresident fins al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, en què actualment exerceix com a president, així com de la Comissió d'Inversions.

Altres càrrecs actuals

Vicepresident primer de BME, conseller d'Endesa i president de la seva Comissió d'Auditoria des de 2016. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa d'Astúries, del Museu Reina Sofía, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogaaddicció.

MARÍA AMPARO MORALEDA

Consellera independent

Formació

Enginyera Superior Industrial per ICAI i PDG per IESE.

Trajectòria professional

Va ser directora d'Operacions per a l'Àrea Internacional d'Iberdrola, amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012), i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment va estar vinculada al Grup IBM. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), una zona que sota la seva responsabilitat es va ampliar a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Prèviament, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de RH per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

Altres càrrecs actuals

Consellera independent a Solvay, Airbus Group i Vodafone.

Així mateix, és membre del Consell Rector del CSIC; del Consell Assessor de SAP Ibèrica, Spencer Stuart i KPMG; acadèmica numerària de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres, i membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, del Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i de l'International Advisory Board de l'IE.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



JOHN S. REED

Conseller independent

>> Formació

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència al Washington and Jefferson College i al Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> Trajectòria professional

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir una vinculació durant trenta-cinc anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president, abans de jubilar-se l'any 2000. Va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

>> Altres càrrecs actuals

President del Consell d'American Cash Exchange i del Boston Athenaeum, així com fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.



EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Conseller independent

>> Formació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Vinculat a Almirall des de 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i va ser membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Amb anterioritat, va exercir diversos llocs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els llocs rellevants hi ha el de director general a Bèlgica i a Mèxic, així com el de director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països de centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques a diversos països a Europa i Llatinoamèrica.

>> Altres càrrecs actuals

És membre del Consell d'Administració de Laboratorio Pierre i del seu Comitè Estratègic.



JOSÉ SERNA

Conseller dominical

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excedència) i notari (fins al 2013).

>> Trajectòria professional

El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat fins a l'excedència el 1983. Assessor jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de Canvi i Borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i vicepresident de MEFF. Va ser també vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la societat de valors i borsa Interdealers, SA.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa de Barcelona.

I Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu grup.



KORO USARRAGA

Consellera independent

>> Formació

Llicenciada i Màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar durant vint anys a Arthur Andersen, on el 1993 fou nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 assumeix la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

>> Altres càrrecs actuals

Consellera independent de Vocento i administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



ÓSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003).

Vinculat al Grup "la Caixa" des de 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de "la Caixa" fins al juny de 2014. També va ser Patró i Vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).



ÓSCAR FIGUERES

Vicesecretari primer del Consell

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat Pompeu Fabra i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Ha estat advocat de l'Estat a Barcelona i a Tarragona, amb funcions de coordinació i de representació i defensa de l'Estat en els ordres civil, contencions administratiu, social i penal. Coordinador dels convenis d'assistència jurídica amb la Corporació RTVE, amb el Consorci de la Zona Franca de Barcelona i amb l'Autoritat Portuària de Tarragona. Vocal del Ple i del Comitè Executiu del Consorci de la Zona Franca de Barcelona. Vocal i lletrat del Consell d'Administració de l'Autoritat Portuària de Tarragona i vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa de Tarragona.

Posteriorment, abans de la seva incorporació a CaixaBank, va desenvolupar la seva trajectòria professional a EY Abogados.

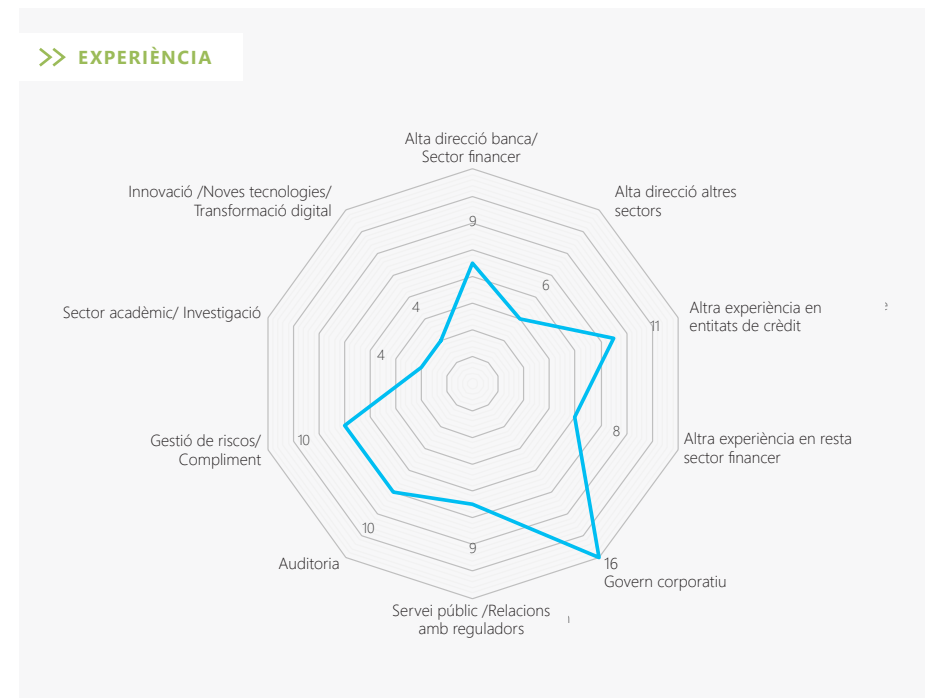
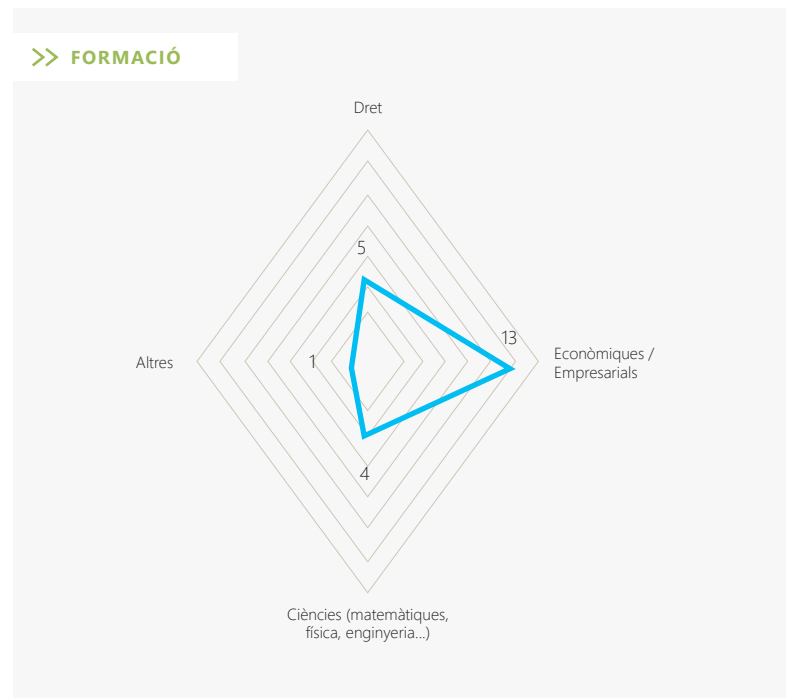
>> Altres càrrecs actuals

Secretari del Consell d'Administració de VidaCaixa.



El Consell d'Administració de CaixaBank procura tenir en tot moment un equilibri adequat en la seva composició mitjançant una àmplia majoria de consellers no executius i promovent també la diversitat de gènere, experiències i coneixements en la seva composició. En aquest marc, la Comissió de Nomenaments, d'acord amb la verificació feta del compliment de la política de selecció de consellers i la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller, ha conclòs que es consideren adequades l'estructura, la mida i la composició del Consell d'Administració.

Tot seguit es detalla el nombre de perfils del Consell amb coneixements i experiència en certs àmbits, que cobreixen la totalitat de l'espectre d'activitats del Grup:



El Consell avalua anualment la qualitat i l'eficiència del seu funcionament i el de les seves Comissions.

Comissions del Consell

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell d'Administració de CaixaBank disposa de diferents comissions especialitzades per raó de la matèria, amb facultats de supervisió i assessorament, així com d'una Comissió Executiva:

COMISSIÓ EXECUTIVA

6
Nre. de membres

3
Consellers Independents

95,2 %
Assistència mitjana a les sessions

>> Composició

La composició de la Comissió Executiva, de la qual formen part el President i el Conseller Delegat, reflecteix la composició del Consell.

>> Funcions

La Comissió Executiva de l'Entitat té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables i informa el Consell sobre els assumptes tractats i les decisions adoptades.

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

3
Nre. de membres

2
Consellers Independents

100 %
Assistència mitjana a les sessions

>> Composició

La Comissió de Nomenaments estarà formada per Consellers que no desenvolupin funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de 3 i un màxim de 5 membres, i la majoria dels seus membres seran Consellers Independents.

Els membres de la Comissió de Nomenaments els nomenarà el Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, i el President de la Comissió serà nomenat d'entre els Consellers Independents que formen part de la Comissió.

>> Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la societat.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de Consellers Independents per a la designació

per cooptació o perquè siguin sotmeses a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests Consellers per la Junta General d'Accionistes.

- Informar del nomenament i, si escau, el cessament del Conseller Coordinador, del Secretari i dels Vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.
- Informar de les propostes de nomenament o separació dels Alts Directius. Pot fer aquestes propostes directament quan es tracti d'Alts Directius que, per les seves funcions, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions, la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa. Proposar, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels Alts Directius, alienes als aspectes retributius, i informar-ne quan s'hagin establert.
- Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del Conseller Coordinador, i en col·laboració amb el President del Consell d'Administració, la successió d'aquest, i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el President, la del primer executiu de la societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere,

vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'Informe anual de govern corporatiu.

- Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves comissions, el seu President, el seu Conseller Delegat i el seu Secretari; fer-li recomanacions sobre possibles canvis, i actuar sota la direcció del Conseller Coordinador, si escau, en relació amb l'avaluació del President. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.
- Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'alta direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar l'actuació de la societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

COMISSIÓ DE RISCOS

3 Nre. de membres

2 Consellers Independents

100% Assistència mitjana a les sessions

Composició

La Comissió de Riscos es compon exclusivament de Consellers no Executius amb els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de 3 i un màxim de 6 membres, la majoria dels quals hauran de ser Consellers Independents.

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió

global al risc, actual i futura, de l'Entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar per tal que les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància del risc decidit prèviament i fer el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.

- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i els indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional, que la societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta; detectar qualsevol risc d'incompliment, i dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

3 Nre. de membres

2 Consellers Independents

100% Assistència mitjana a les sessions

Composició

La Comissió de Retribucions està formada per Consellers que no desenvolupen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de 3 i un màxim de 5 membres, la majoria dels quals seran Consellers Independents. El President de la Comissió es nomenarà d'entre els Consellers Independents que formin part de la Comissió.

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la

política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels Consellers i Alts Directius i la retribució individual dels Consellers Executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sense perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu.

- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de Consellers i Alts Directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.
- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que es refereixen a les categories de personal les activitats professionals de les quals

incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat, i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.

- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

Les comissions de Nomenaments, Retribucions i Auditoria i Control elaboren un informe anual sobre el seu funcionament en relació amb les funcions que els són pròpies. A més, quan les comissions ho considerin oportú, inclouran en aquesta informe propostes de millora. Aquests informes són públics al web de www.caixabank.com.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Estructura de Govern Corporatiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

3 Nre. de membres

Composició

La Comissió d'Auditoria i Control estarà composta exclusivament per Consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de 3 i un màxim de 7. La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control seran independents i un d'ells es designarà tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat o auditoria o en les dues.

A més, el Consell d'Administració procurarà que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu President, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, així com en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment, en el seu conjunt, de les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control. En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que seran designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

2 Consellers Independents

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha exercit en aquest procés.
- Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.
- Vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el President de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.
- Informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la

100% Assistència mitjana a les sessions

informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.

- Supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquest efecte, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment.
- Supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna i establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la societat, o del grup al qual pertanyi, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de potencial transcendència, especialment financeres i comptables, que adverteixin en el si de la Societat, mitjançant la recepció d'informació periòdica sobre el seu funcionament i amb la possibilitat de proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

5 Nre. de membres

Composició

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de 3 i un màxim de 5 membres. En formaran part, en qualsevol cas, el President del Consell d'Administració i el Conseller Delegat. La resta de membres seran nomenats pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint en compte en particular els seus coneixements i la seva experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió, com ara la tecnologia i la innovació, els sistemes d'informació i la ciberseguretat.

Funcions

Entre les seves funcions hi ha:

- Assistir el Consell d'Administració en la identificació, el se-

2 Consellers Independents

100% Assistència mitjana a les sessions

guiment i l'anàlisi de nous entrants, de nous models de negoci i dels avenços i les principals tendències i iniciatives en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de certes innovacions i la seva capacitat de transformació.

- Assessorar el Consell d'Administració en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica (l'estratègia digital), en particular, avaluant els plans i els projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti que el Consell d'Administració identifiqui noves oportunitats de negoci derivades dels desenvolupaments tecnològics, així com possibles amenaces.
- Assistir el Consell d'Administració en l'anàlisi de l'impacte de les

innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre altres elements, la comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions regulatòries del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.

- Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurator.
- Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



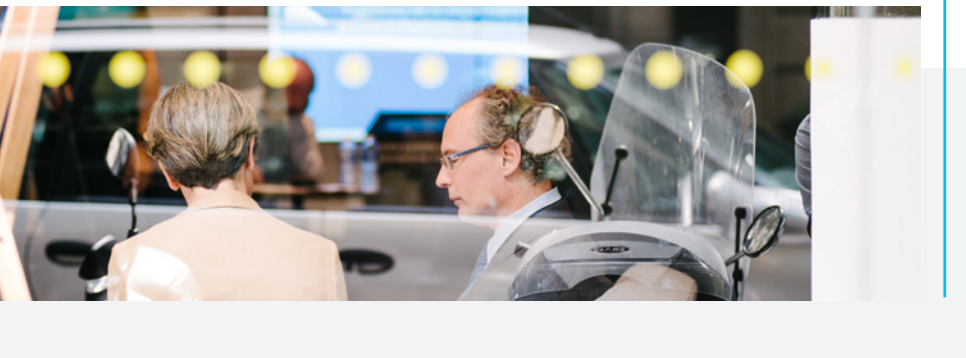
Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat del Comitè de Direcció i dels principals comitès de l'Entitat recauen la gestió diària i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels Òrgans de Govern Corporatiu.

Comitè de Direcció

El Comitè de Direcció es reuneix setmanalment per prendre acords relatius al desenvolupament del Pla Estratègic i Operatiu Anual, així com els que afecten la vida organitzativa de l'Entitat. A més, aprova, dins les seves competències, els canvis estructurals, els nomenaments, les línies de despesa i les estratègies de negoci.



GONZALO GORTÁZAR

Conseller Delegat
30/06/2011

Formació

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresariales per la Universitat Pontificia Comillas (ICADE) i Màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

Trajectòria professional

Abans del seu nomenament com a Conseller Delegat el 2014, va ser Director General de Finances de CaixaBank i Conseller Director General de Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment havia ocupat diversos càrrecs a la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Altres càrrecs actuals

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

Àmbits de dependència directa

- Desenvolupament corporatiu
- Innovació i transformació digital
- Compliance
- Morositat, recuperacions i actius adjudicats
- Secretaria Tècnica del Conseller Delegat

JUAN ALCARAZ

Director General de Negoci
30/06/2011

Formació

Llicenciat en Ciències Empresariales per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a Director General de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, Global Customer Experience i Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank i Holabank). A més, dins les seves responsabilitats, està a càrrec de: CaixaBank Digital Business i CaixaBank Business Intelligence. Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, posteriorment, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas. President de l'Associació Espanyola de Directius, vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya, membre de RICS.

Àmbits de dependència directa

- Banca Retail
- Banca d'Empreses
- Banca Privada
- Banca Premier
- Negocis
- Estratègia de màrqueting
- Voice of the Customer & Quality Insights
- Contact Centers
- Risc reputacional immobiliari
- Digital Business
- Direccions territorials
- Control del negoci
- Secretaria Tècnica de Negoci
- Secretaria Tècnica de Presidència a Madrid
- Acció social de la xarxa

Filials

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



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



XAVIER COLL

Director General de Recursos Humans i Organització
30/06/2011

>> Formació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i Màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fulbright "la Caixa".

>> Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a Director Executiu de RH i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, al Banc Mundial, va ser director del gabinet del president i vicepresident de Recursos Humans, i al Banc Europeu d'Inversions, director de Recursos Humans.

>> Àmbits de dependència directa

- Persones
- Relacions laborals, cultura i desenvolupament
- Talent
- Comunicació interna
- Organització i productivitat
- Assessoria jurídicolaboral



JORDI MONDÉJAR

Director General de Riscos
10/07/2014

>> Formació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar a Arthur Andersen del 1991 al 2000 en l'àmbit d'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Incorporat al Grup "la Caixa" l'any 2000, va ser Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a Director General de Riscos del Grup el 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Conseller de Sareb i president no executiu de BuildingCenter.

>> Àmbits de dependència directa

- Corporate Risk Management Function & Planning
- Retail Lending Office & Service Line (risc minorista)
- Lending Office Empreses (risc d'empreses)
- Real Estate Actius Adjudicats (immobiliari – actius adjudicats)
- Morositat i reestructuracions
- Gestió risc mediambiental
- Comissió Permanent de Crèdit

>> Filials

- BuildingCenter
- Credifmo



JAVIER PANO

Director Executiu de Finances
24/10/2013

>> Formació

Llicenciat en Ciències Empresariales i Màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

>> Trajectòria professional

Des del juliol de 2014 és CFO de CaixaBank, President del COAP i responsable de la gestió de la liquiditat i funding majorista. Prèviament ha estat vinculat a llocs de responsabilitat en els àmbits de mercat de capitals.

Abans de la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en diferents entitats.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de BPI i de Cecabank.

>> Àmbits de dependència directa

- Markets
- ALM, Treasury & Funding
- Anàlisi i seguiment de balanç
- Relació amb inversors

>> Filials

- CaixaBank Titulització



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

27/05/2016

>> Formació

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 és nomenada Directora Corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i des del 2016 és Directora Executiva amb responsabilitat sobre les mateixes àrees.

>> Altres càrrecs actuals

Presidenta d'Autocontrol, de Dircom Catalunya i de la Comissió de Comunicació de la Cambra de Comerç d'Espanya.

>> Àmbits de dependència directa

- Comunicació externa
- Responsabilitat corporativa
- Estratègia de continguts i marca
- Gestió del risc reputacional
- Patrocinis
- Relacions i acords institucionals
- Negociació de mitjans i control pressupostari



MATTHIAS BULACH

Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

28/11/2016

>> Formació

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i Màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

El 2006 s'incorpora a "la Caixa" com a Director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, on desenvolupa activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulatori i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a Director Executiu el 2016, va ser Director Corporatiu de Planificació i Capital. Prèviament a la seva incorporació al Grup, va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on va desenvolupar activitats especialitzades en el sector financer i en el desenvolupament de projectes internacionals.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG; Conseller de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter SA.

>> Àmbits de dependència directa

- Intervenció i comptabilitat
- Informació corporativa i control de participades
- Costos i gestió pressupostària
- Solvència i resultats
- Models de projecció i de balanç
- Control intern financer



IÑAKI BADIOLA

Director Executiu de Corporate Institutional Banking and International Banking

22/11/2018

>> Formació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat Complutense de Madrid i Màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, en la qual ha desenvolupat funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors: tecnològic (EDS), distribució (ALCAMPO), Administració pública (GISA), transport (IFERCAT) i Real Estate (Harmonia).

Va ser Director Executiu de CIB i Director Corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.

>> Àmbits de dependència directa

- Corporate & Institutional Banking (CIB)
- Xarxa internacional
- Desenvolupament Negoci Internacional
- Control negoci CIB
- Structured Finance
- Institutional Banking
- Equities and Corporate Finance
- Corporate Banking
- Debt Capital Markets
- Technical Business Unit
- Research

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

MARISA RETAMOSA

Directora Executiva d'Auditoria Interna
22/11/2018

»» Formació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

»» Trajectòria professional

Ha estat Directora Corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i, prèviament, Directora d'Àrea de Seguretat i Control del Servei a Serveis Informàtics. A més, abans va ser Directora de l'Àrea d'Auditoria de Mitjans.

Incorporada a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment va treballar a Arthur Andersen (1995-2000), on va desenvolupar activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com consultoria de riscos.

»» Àmbits de dependència directa

- Serveis d'auditoria
- Auditoria territorial i negoci
- Metodologia i reporting d'auditoria
- Auditoria financera, de participades i de compliment normatiu
- Auditoria de sistemes, processos i banca digital
- Auditoria de mercats, riscos i banca internacional

JAVIER VALLE

Director Executiu d'Assegurances
22/11/2018

»» Formació

Llicenciat en Ciències Empresarials i Màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) a HEC París.

»» Trajectòria professional

Aquests deu últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a director general a Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales i Bansabadell Pensiones, i també ha estat conseller delegat de Zurich Vida. Al Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

»» Altres càrrecs actuals

És Conseller Director General de VidaCaixa, Vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell Directiu d'Unespa, així com conseller del Consorci de Compensació d'Assegurances i d'ICEA.

»» Àmbits de dependència directa

- Grup assegurador

»» Filials

- VidaCaixa

LUIS JAVIER BLAS

Director Executiu de Mitjans
1/02/2020

»» Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat d'Alcalá. AMP (Advanced Management Program) per ESE Business School (Universitat dels Andes - Xile), així com altres programes corporatius de desenvolupament directiu per IESE i INSEAD.

»» Trajectòria professional

Fins al seu nomenament en el Comitè de Direcció de CaixaBank, ha estat Head of Engineering & Data a Espanya i Portugal i membre del Comitè de Direcció de BBVA a Espanya (2015-2019). Prèviament, havia desenvolupat diversos càrrecs, principalment en l'àmbit de mitjans del Grup BBVA tant a Xile (2010-2015) com a Espanya (2000-2010). Prèviament havia treballat al Banco Central Hispano, al Grup Accenture i a Abbey National Spain.

»» Altres càrrecs actuals

Fins llavors, havia estat membre del consell d'administració de diverses companyies en representació de BBVA, tant en societats del Grup BBVA com en altres de participades (Redsys, Redbanc i Previred).

»» Àmbits de dependència directa

- Serveis informàtics
- Serveis bancaris
- Seguretat de la informació i govern
- Eficiència i digitalització de processos
- Seguretat
- Gestió serveis generals

»» Filials

- Silk
- CaixaBank Facilities Management
- CaixaBank Operational Services

Nota: Fins a l'1 de febrer de 2020 va ocupar el càrrec de Director Executiu de Mitjans el Sr. Jorge Fontanals. El Sr. Fontanals té previst prejubilar-se, però continuarà vinculat a l'Entitat per assegurar el traspàs complet de les seves funcions.



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



ÓSCAR CALDERÓN

Secretari General i del Consell

29/5/2014

>> Formació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat a Catalunya (1999-2003). Vinculat al Grup "la Caixa" des de 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i Vicesecretari del Consell d'Administració de "la Caixa" fins al juny de 2014. També va ser Patró i Vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com Secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).

>> Àmbits de dependència directa

- Secretaria General
- Assessoria jurídica
- Secretaria òrgans de govern
- Secretaria participades i govern corporatiu
- Corporate M&A



L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Comitès principals

Seguidament es mostra la descripció dels comitès principals en què participen els membres de l'Alta Direcció de CaixaBank:

COMITÈ COAP (actius i passius)

El Comitè de COAP és responsable de la gestió, el seguiment i el control dels riscos estructurals de liquiditat, tipus d'interès i tipus de canvi del balanç de CaixaBank.

És responsable d'optimitzar i rendibilitzar l'estructura financera del balanç del Grup CaixaBank, inclosos el marge d'interessos i els resultats extraordinaris en el Resultat d'Operacions Financeres (ROF); la determinació de les taxes de transferència amb els diferents negocis (IGC/MIS); el monitoratge de preus, terminis i volums de les activitats generadores d'actiu i passiu, i la

gestió del finançament majorista. Tot això, sota les polítiques de marc d'apetit al risc i límits de risc aprovats pel Consell d'Administració. En conseqüència, prendrà les decisions oportunes i podrà efectuar recomanacions a les diferents àrees d'activitat.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

COMITÈ DE REGULACIÓ

El Comitè de Regulació és l'òrgan encarregat de definir el posicionament del Grup sobre qüestions relacionades amb la regulació financera. Entre les seves funcions destaquen l'impuls de l'actuació de representació d'interessos de l'Entitat i la sistematització de les actuacions regulatòries, avaluant regularment les iniciatives dutes a terme en aquest àmbit. A més, aquest Comitè

aprova i revisa el mapa de representació d'interessos per coordinar la participació dels directius de l'Entitat en agrupacions i fòrums en l'àmbit nacional i internacional.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

COMITÈ DE LA INFORMACIÓ I QUALITAT DE LA DADA

Vetllar per la coherència, la consistència i la qualitat de la informació que s'ha de comunicar tant al regulador com al management del Grup, i aportar en tot moment una visió transversal d'aquesta.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

COMITÈ DE PLANS DE RECUPERACIÓ I RESOLUCIÓ

Elaboració, aprovació, revisió i actualització de plans per minimitzar l'impacte de futures crisis financeres en els contribuents.

>> **Freqüència Anual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

COMITÈ GLOBAL DEL RISC

És responsable de gestionar, controlar i monitorar de forma global els riscos inclosos en el catàleg de riscos corporatiu del Grup, així com les implicacions en la gestió de la solvència i el consum de capital.

Per fer-ho, analitza el posicionament global dels riscos del Grup i estableix les polítiques que optimitzin la gestió i el seguiment i control dels riscos en el marc dels seus objectius estratègics.

És objectiu específic del CGR adequar l'estratègia en matèria de risc a l'establert pel Consell d'Administració al RAF, coordinar les mesures de mitigació dels incompliments i la reacció a les seves alertes primerenques, i mantenir informat el Consell de CaixaBank (a través de la Comissió de Riscos) de les línies d'actuació principals i de

la situació dels riscos del Grup CaixaBank. Queden fora de la responsabilitat del CGR l'admissió o la denegació de noves operacions, renovacions, renegociacions, refinançaments o reestructuracions, que estan reservades al Comitè Permanent de Crèdits per delegació expressa del Consell d'Administració.

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comissió de Riscos**

COMITÈ DE RESPONSABILITAT CORPORATIVA I REPUTACIÓ

És responsable de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa i proposar i elevar per a la seva aprovació, per part dels òrgans de govern corresponents, les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i de la reputació.

La seva missió és contribuir al fet que CaixaBank sigui reconegut per la seva excel·lent reputació i reforçar el seu posicionament a través del seu model de banca socialment responsable.

Un altre dels objectius del CRCR és fer el seguiment de l'estratègia de CaixaBank en matèria de risc reputacional, de conformitat amb el que estableixi el Consell d'Administració en el marc d'apetit al risc (d'ara endavant, RAF, per les sigles en anglès de Risk Appetite Framework).

>> **Freqüència Mensual** >> **Dependència Comitè de Direcció**

A més, el Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació del Grup CaixaBank és responsable de coordinar les polítiques i els posicionaments responsables i de fer el seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat corporativa en l'àmbit de Grup. Es reuneix trimestralment.

L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Alta Direcció

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

COMITÈ DE GESTIÓ PENAL CORPORATIVA

Gestionar qualsevol observació o denúncia, feta per qualsevol canal, en matèria de prevenció i resposta davant de conductes penals. Les funcions principals d'aquest Comitè són: prevenció, detecció, resposta, informe i monitoratge del model.

Freqüència Mensual
Dependència Consell d'Administració

COMITÈ PERMANENT DE CRÈDITS

Comitè que s'encarrega de sancionar de manera col·legiada operacions de préstec i crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc el nivell d'aprovació de les quals li correspongui segons normativa interna. El setembre 2018 se li assignen en escriptura noves funcions: «Aprovar col·legiadament operacions de préstec i crèdit, avals i inversions en general pròpies de l'objecte social del banc, fins a un límit màxim per operació de 200 milions d'euros. Excepcionalment, per raons d'urgència, aprecia-

des pel Comitè mateix, podrà aprovar, a efectes interns, operacions per imports superiors, sense límit màxim, conjuntament amb un Director General, i informarà de les operacions aprovades per aquesta via a la Comissió Executiva del Consell d'Administració en la sessió següent que aquesta celebri».

Freqüència Setmanal
Dependència Comissió Executiva

COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

Aquest Comitè actua com a òrgan decisor per a tots els aspectes relacionats amb la transparència en el disseny i la comercialització d'instruments financers, productes bancaris i assegurances d'estalvi i inversió.

Té la responsabilitat de garantir la transparència en la comercialització d'aquests productes mitjançant la definició i l'aprovació de les polítiques de comercialització, de prevenció de conflictes d'interès, de salvaguarda d'actius de clients i de millor execució. Així mateix, valida la classificació

dels nous instruments financers, productes bancaris i assegurances d'estalvi i inversió en funció del seu risc i de la seva complexitat, d'acord amb el que estableix la normativa MIFID, de transparència bancària i d'assegurances.

Freqüència Mensual
Dependència Comitè de Direcció

COMITÈ DE DIVERSITAT

La seva missió és la creació, l'impuls, el seguiment i la presentació d'accions als estaments corresponents per augmentar la diversitat amb focus en la representativitat de la dona en posicions directives i evitar la pèrdua de talent, així com en la resta d'àmbits de diversitat que siguin prioritaris per a l'Entitat, com la diversitat funcional, la generacional i la cultural.

Freqüència Trimestral
Dependència Comitè de Direcció

COMITÈ RISC MEDIAMBIENTAL

És el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes fetes per les diferents àrees funcionals respecte al posicionament estratègic de l'Entitat en relació amb la gestió del risc mediambiental, a més d'identificar, gestionar i controlar en primera línia els riscos associats a aquest àmbit.

Freqüència Trimestral
Dependència Comitè de Direcció

COMITÈ DE PRIVACITAT

Depèn directament del Comitè de Direcció i actua com a òrgan superior i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la privacitat i la protecció de dades de caràcter personal en el Grup CaixaBank.

Freqüència Bimensual
Dependència Comitè de Direcció

COMITÈ D'EFICIÈNCIA

Aquest Comitè té com a objectiu la millora de l'eficiència en l'organització i és el responsable de proposar i acordar, amb les àrees i filials, les propostes de pressupostos anuals de despeses i inversió, les quals es presentaran per a la seva ratificació posterior en el Comitè de Direcció.

Freqüència Mensual
Dependència Comitè de Direcció

Remuneracions

CaixaBank estableix la Política de Remuneració dels seus Consellers partint dels seus principis generals de remuneració, apostant per un posicionament en el mercat que li permeti atreure i retenir el talent necessari i impulsant comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini.

Periòdicament s'analitzen les pràctiques de mercat, mitjançant enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets

per especialistes de primer nivell, d'empreses comparables de l'IBEX 35 i del sector financer. A més, en certes qüestions es gaudeix del suport d'experts externs.

En l'exercici 2019, la política aplicada a la retribució dels Consellers, sotmesa pel Consell al vot vinculant de la Junta General de 5 d'abril de 2019, va rebre un percentatge de vots a favor del 97,19%. Això, sumat als resultats de la votació consultiva de Informe Anual de Remunera-

cions corporatives de l'exercici anterior, permet entendre que els accionistes van fer costat àmpliament la política de remuneracions de l'Entitat.

Seguidament es descriu la naturalesa de les remuneracions percebudes pels membres del Consell d'Administració de l'Entitat:

CONSELLERS

El sistema previst en els Estatuts Socials estableix que la remuneració del càrrec de Conseller de CaixaBank ha de consistir en una quantitat fixa anual, l'import màxim de la qual determinarà la Junta General, que s'ha de mantenir vigent mentre aquesta Junta no n'acordi la modificació. D'aquesta manera, la remuneració dels membres del Consell, en la seva condició com a tals, consisteix únicament en components fixos.

Els Consellers no Executius (aquells que no mantenen funcions executives) mantenen una relació merament orgànica amb CaixaBank i, en conseqüència, no disposen de contractes formalitzats amb l'Entitat per l'exercici de les seves funcions ni tenen reconegut cap mena de pagament per finalització del càrrec de conseller.

+

CÀRREC EXECUTIU (només aplicable al Conseller Delegat)

Pel que fa als membres del Consell amb funcions executives, els Estatuts Socials reconeixen a favor seu una retribució per les seves funcions executives addicional al càrrec de conseller.

Així, doncs, els components retributius per aquestes funcions s'estructuren tenint en compte el context de conjuntura i resultats, i inclouen:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total.
- Una remuneració variable en forma de bonus anual vinculat a la consecució d'objectius prèviament establerts i a una gestió prudent dels riscos.
- Previsió social i altres beneficis socials.
- Un pla d'incentius a llarg termini basat en accions vinculat al pla estratègic.





L'ADN de CaixaBank

Govern corporatiu

Remuneracions



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

En el cas dels Consellers amb funcions executives, en referència estricta al Conseller Delegat de l'Entitat, seguidament es descriu la naturalesa dels components percebuts:

Component fix

La remuneració fixa i la seva actualització aplicada al Conseller Executiu es basa principalment en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional, combinada amb un enfocament de mercat en funció d'enquestes salarials i estudis específics ad hoc fets per empreses especialitzades, i prenent com a mostra de comparació un *peer group* de bancs europeus comparables.

Component variable a curt termini

El Conseller Executiu té reconeguda una remuneració variable en forma de bonus, que es determina sobre una retribució target amb un grau d'assoliment ajustat al risc i al mesurament del rendiment:

- 50% en funció de reptes corporatius amb un grau d'assoliment [80%-120%], la determinació del qual es basa en els conceptes següents alineats amb els objectius estratègics:

>> COMPONENT VARIABLE A CURT TERMINI

Concepte objectivable	Ponderació	Línia estratègica
ROTE (Return on Tangible Equity)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
REC (ràtio d'eficiència core)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Variació d'actius problemàtics	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
RAF (Risk Appetite Framework)	10%	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
Qualitat	5%	Oferir la millor experiència al client
Conducta i compliment	5%	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

- 50% en funció de reptes individuals, amb un grau d'assoliment [60%-120%], es distribueix globalment entre reptes vinculats als objectius estratègics. La valoració final pot oscil·lar +/-25% per tal de recollir la valoració qualitativa i els reptes excepcionals que puguin sorgir durant l'any.

Tenint en compte l'objectiu d'equilibri raonable i prudent entre els components fixos i variables de remuneració, les quanties de remuneració fixa dels Consellers Executius són suficients i el percentatge de remuneració variable en forma de bonus sobre la remuneració fixa anual és reduït, ja que no supera el 40%.

Component variable a llarg termini

La Junta General va aprovar el 5 d'abril de 2019 la implantació d'un Pla d'Incentius Anuals Condicionats vinculats al Pla Estratègic 2019-2021 per a un col·lectiu de 90 beneficiaris, que inclouen el Conseller Delegat, els membres de l'Alta Direcció i altres directius clau del Grup.

>> COMPONENT VARIABLE A LLARG TERMINI

Concepte objectivable	Línia estratègica
REC (ràtio d'eficiència core)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
ROTE (Return on Tangible Equity)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IEX (índex d'experiència client)	Oferir la millor experiència al client
RAF (Risk Appetite Framework)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
TSR (Total Shareholder Return)	Generar una rendibilitat atractiva per als accionistes, mantenint la solidesa financera
IGR (índex global de reputació)	Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Aquest programa permet rebre, després d'un cert període, un nombre d'accions de CaixaBank, sempre que es compleixin els objectius estratègics i condicionat, entre altres aspectes, a l'evolució i el posicionament de certs paràmetres estratègics.

Aportacions a sistemes d'estalvi a llarg termini

Així mateix, com a component fix de la remuneració, el Conseller Executiu té pactades en el seu contracte aportacions prefixades a sistemes de previsió i d'estalvi.

El 15% de les aportacions pactades a plans de previsió social complementària tindrà la consideració d'import objectiu (i el 85% restant tindrà la consideració de component fix). Aquest import es determina seguint els mateixos principis que els establerts per a la remuneració variable en forma de bonus, només té en compte els paràmetres d'avaluació individuals i és objecte d'aportació a una Pòlissa de Beneficis Discrecionals de Pensió.

La remuneració de l'Alta Direcció del Grup, particularment la de naturalesa variable en relació amb els reptes estratègics corporatius, està inspirada en la remuneració del Conseller Delegat. En Informe Anual de Remuneracions dels Consellers i en la Nota 9 dels Comptes Anuals Consolidats del Grup CaixaBank corresponents a l'exercici 2019 es donen més detalls sobre la remuneració del Conseller Executiu i dels membres de l'Alta Direcció.



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Context i perspectives 2020

Context econòmic

Evolució global i mercats

Moderació del ritme de creixement econòmic:

s'estima un ritme de creixement del 2,9%, per sota del registre del 2018, a causa de la maduresa del cicle econòmic global, el xoc industrial i factors geopolítics.

- **La Xina manté un camí de desacceleració gradual:** el 2019, el creixement registrat és del 6,1%, per sota del 6,6% de l'any anterior.
- **El pols comercial entre els EUA i la Xina s'intensifica fins a l'estiu i es comença a reconduir en el tram final del 2019:** els fluxos comercials i l'activitat global ja acusen l'impacte de les tensions comercials i, malgrat que es va assolir un acord, és poc probable que sigui suficient per eliminar la incertesa en aquest àmbit.
- **L'economia dels Estats Units manté un bon to:** s'estima un creixement del 2,3% el 2019, un ritme robust atès el context de tensions comercials i l'esvaniment de l'impuls fiscal de 2017-2018.
- **Augment de les tensions comercials entre els EUA i la Unió Europea:** un dictamen de l'Organització Mundial del Comerç a favor dels EUA en relació amb un cas d'ajudes públiques a Airbus per part de la UE resulta en la imposició d'aranzels per part dels EUA sobre productes de la UE. L'extensió a nous productes no és descartable.
- **El creixement de l'eurozona es debilita:** el camí de moderació iniciat el 2018 s'intensifica el 2019 (creixement estimat de l'1,1%), principalment a cau-



CREIXEMENT PIB MUNDIAL 2019 (EST.):

+2,9%



DEBILITAT MANUFACTURERA I VOLATILITAT GEOPOLÍTICA

sa del dinamisme exterior rebaixat i les dificultats que travessa el sector manufacturer (especialment intenses en el cas de l'automòbil).

- **Incertesa política a Europa:** el 2019, la preocupació sobre un possible Brexit desordenat ha estat una font d'incertesa. Després de l'acord de sortida assolit amb la UE, que va eliminar aquesta possibilitat, ara preocupa la complexitat d'assolir un acord satisfactori que ordeni la nova relació entre el Regne Unit i la UE.
- **La volatilitat persisteix en els mercats financers:** la moderació del creixement global, juntament amb l'escalada de tensions comercials entre els EUA i la Xina, són factors clau del 2019. La remissió de les tensions comercials permet rebaixar la volatilitat i donar suport a l'evolució de les borses i els tipus d'interès sobirans en el tram final de l'any.
- **La Reserva Federal reverteix el procés de normalització monetària:** amb un rerefons de pressions inflacionàries limitades i perspectives de desacceleració econòmica, la Fed ha abaixat els tipus en tres ocasions i, per tal de tallar possibles problemes de liquiditat en el mercat, inicia noves compres d'actius.
- **El BCE oficialitza un nou paquet d'estímul monetari en resposta a l'alentiment econòmic:** retallada del tipus depo (10 punts bàsics), noves compres d'actius i tipus d'interès més baixos per a les TLTRO (operacions amb què s'ofereix finançament a llarg termini al sector financer), i també s'indica que l'estímul continuarà fins que la inflació s'acosti a l'objectiu.



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Perspectives entorn global 2020

- **Lleuger repunt del creixement global, principalment de la mà del bloc emergent:** s'estima un creixement del 3,2%, encara per sota de la mitjana històrica (3,8%).
- **Els EUA moderaran el seu ritme de creixement:** la maduresa del cicle econòmic i les incerteses associades a les tensions comercials pesaran sobre l'activitat. Amb tot, són poc probables escenaris extrems, com el de recessió.
- **El creixement de l'eurozona es mantindrà molt contingut:** continuarà acusant el canvi estructural que travessa el sector de l'automòbil, els riscos globals per al comerç i les incerteses relacionades amb el Brexit.
- **Condicions monetàries molt acomodaticies a l'eurozona:** durant el 2020 no es preveuen grans canvis en la política monetària, que es mantindrà laxa per donar suport a l'activitat.





L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució Espanya

- **L'economia convergeix a cotes més moderades de creixement:** a mesura que l'economia es mou cap a una fase més madura del cicle i que el sector exterior acusa el deteriorament del context internacional, el ritme de creixement se suavitza, tot i que es manté en cotes notables.
- **Espanya segueix destacant positivament:** a pesar de la desacceleració, el creixement encara és superior que el de la majoria d'economies desenvolupades.
- **Els consumidors es mostren més prudents:** la suavització de les perspectives econòmiques i l'alentiment del creixement de l'ocupació es tradueixen en un augment de l'estalvi i una moderació del creixement del consum.
- **Comportament diferenciat entre el sector de serveis i el manufacturer:** el sector manufacturer acusa el deteriorament dels fluxos comercials globals i les dificultats del sector de l'automòbil, mentre que el sector de serveis aguanta en una posició millor.
- **El mercat immobiliari s'estabilitza:** després d'anys de creixement, tant el preu dels habitatges com la demanda i l'oferta mostren signes d'estabilització.



CREIXEMENT PIB 2019

+2,0%



ALENTIMENT GRADUAL DEL CREIXEMENT

- **La nova producció de crèdit es desaccelera:** aquesta tendència va ser deguda, en bona part, a la forta desacceleració en les noves operacions de crèdit hipotecari, afectades de forma temporal per l'entrada en vigor de la nova llei hipotecària a mitjan any passat. En aquest sentit, les dades referents als últims mesos de l'any ja mostren una certa recuperació en l'àmbit hipotecari.
- **L'economia es manté sanejada:** després de sis anys consecutius de creixement notable, l'economia continua sense acumular desequilibris macroeconòmics. El sector privat manté graus d'endeutament continguts, el compte corrent es troba en superàvit i es mantenen els guanys de competitivitat dels últims anys.
- **La situació política, un factor que cal seguir:** després d'un 2019 dominat per les cites electorals, el nou govern de coalició és un factor d'estabilitat.

Perspectives Espanya 2020

- **Transició cap a ritmes de creixement més sostenibles:** per al 2020 s'estima un creixement de l'1,5%, un ritme més moderat que el d'anys anteriors, però més d'acord amb el potencial de creixement de l'economia.
- **La demanda interna, pilar de creixement:** la bona dinàmica del mercat laboral i el notable creixement previst dels ingressos, impulsats pel repunt dels salaris, permetran un lleuger repunt del consum i donaran sosteniment a l'evolució de la inversió.





L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context econòmic



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució Portugal

- **Ritme de creixement positiu:** malgrat la desacceleració, causada per un cert alentiment de la inversió i les exportacions, l'economia manté un ritme d'avenç de l'activitat satisfactori.
- **El creixement de l'ocupació, factor clau darrere del bon clima de confiança:** el mercat laboral, que ja és a prop de la plena ocupació, és un puntal darrere de la bona evolució de la demanda interna.
- **La millora dels desequilibris macroeconòmics es reflecteix en la prima risc-país:** la bona evolució del dèficit públic i les bones dades econòmiques s'han traslladat en una prima risc-país més baixa.
- **Es forma un nou govern de caràcter continuista:** es preveu que els comptes públics continuïn millorant.



CREIXEMENT PIB 2019 (EST.):

+1,9%



DESACCELERACIÓ MODERADA DEL RITME D'ACTIVITAT

Perspectives Portugal 2020

- **Lleugera moderació del creixement:** es preveu que l'activitat creixi a un ritme una mica més suau, de l'1,7%, a causa d'un ritme de creixement més baix de la demanda interna. Les fonts de risc principals seran externes, entre les quals destaquen el gir proteccionista dels EUA i el creixement més baix dels principals socis comercials.



>> CAIXABANK EN AQUEST ENTORN

Davant els riscos i les oportunitats derivats del context macroeconòmic, el Grup manté uns nivells de capital i liquiditat sòlids, validats pel compliment dels exercicis d'estrès tant externs com interns, i informats en el procés anual d'autoavaluació i adequació tant de capital com de liquiditat (ICAAP i ILAAP, respectivament).¹

Així mateix, el Grup gestiona l'efecte derivat d'un entorn de tipus d'interès en nivells persistentment baixos mitjançant una estratègia de diversificació de les fonts d'ingressos cap a productes amb menys sensibilitat als tipus d'interès, el desenvolupament i la millora de l'oferta de productes i serveis més adequats a aquest entorn i la millora continuada de l'eficiència i la productivitat del Grup.

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



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context regulatori



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Context regulatori

CaixaBank participa activament en el debat relacionat amb el desenvolupament dels estàndards de regulació i supervisió del sector financer. Amb això, l'Entitat pretén contribuir a l'establiment d'un marc legislatiu i de supervisió robust i harmonitzat, que ajudi a preservar l'estabilitat financera i afavoreixi el creixement econòmic i el benestar de consumidors, clients, accionistes i empleats.

La participació en el debat regulador s'articula a través del diàleg continu amb les autoritats i les institucions rellevants, amb qui es comparteix l'opinió sobre consultes i propostes normatives, a través de papers de posició i documents d'anàlisi d'impacte, bé sigui a petició d'aquestes o per iniciativa pròpia. Habitualment, aquesta activitat es desenvolupa conjuntament amb les diferents associacions que representen el sector amb l'objectiu d'afavorir posicions consensuades. En aquest sentit, CaixaBank és membre d'un conjunt ampli d'associacions. En l'àmbit bancari, bona part de l'activitat es canalitza a través de la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) en l'àmbit nacional, el *European Savings and Retail Banking Group* (ESBG) a escala euro-

pea i l' *Institute of International Finance* (IIF) a escala internacional. A més, Banco BPI és membre de l' *Associação Portuguesa de Bancos* (APB), que al seu torn és membre de la *European Banking Federation* (EBF). En l'àmbit de les assegurances, destaca la participació de VidaCaixa, a escala nacional, en la Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA), a través de la qual està representada a la *European Insurance and Reinsurance Federation* (Insurance Europe) i a l' *European Insurance CFO Forum* (CFO Forum) a escala europea.

En l'àmbit regulador, es constata especialment una preocupació més elevada per minimitzar els errors en l'assessorament en les diferents matèries jurídiques o d'interpretació normativa, reduir les deficiències en la gestió de demandes i millorar la gestió dels requeriments reguladors/supervisors i dels expedients sancionadors que es puguin incoar. Així mateix, es constata una preocupació més gran en matèria de privacitat i protecció de dades personals i en el compliment normatiu relacionat amb les activitats dutes a terme per empleats o agents que puguin perjudicar els interessos i els drets dels clients.

>> INICIATIVES PRINCIPALS DE LES QUALS CAIXABANK HA FET UN SEGUIMENT DURANT L'EXERCICI I AMB AFECTACIÓ SOBRE EL GRUP:



FINANCES SOSTENIBLES

- Divulgació en matèria de sostenibilitat per al sector de serveis financers
- Pla d'Acció EBA sobre finances sostenibles
- Proposta de reglament sobre establiment d'un marc per facilitar les inversions sostenibles
- Reglament d'índexs de referència sobre transició climàtica, índexs alineats amb els Acords de París i divulgació d'informació relacionada amb la sostenibilitat



FISCALITAT

- Avantprojectes sobre l'impost sobre transaccions financeres (ITF)
- Impost sobre determinats serveis digitals
- Mesures de prevenció i lluita contra el frau fiscal
- Modificació de la Llei general tributària per incorporar al dret espanyol la Directiva DAC6



INNOVACIÓ I DIGITALITZACIÓ

- Directrius EBA sobre externalització al cloud
- Guia EBA sobre gestió de riscos de seguretat i tecnològics
- Inicatives sobre proveïdors de serveis de crowdfunding
- Pla d'Acció FinTech
- Reial Decret llei de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (PSD 2)
- Sandbox regulador espanyol



ESTABILITAT FINANCERA I ENFORTIMENT DEL SECTOR FINANCER

- Bons Garantits Europeus
- Directiva de Recuperació i Resolució Bancàries (BRRD 2)
- Directiva i Reglament de Requeriments de Capital (CRD 5 / CRR 2)
- Directiva de prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme (AML4)
- Guia EBA sobre originació de préstecs.
- Normes internacionals d'informació financera
- Reglament de Benchmarks
- Reglament respecte a la cobertura mínima de pèrdues derivades d'exposicions dubtoses.



PROTECCIÓ AL CONSUMIDOR I TRANSPARÈNCIA

- Directiva de mercats financers / Reglament (MIFID2/MIFIR)
- Directiva de contractes de crèdit al consum (CCD)
- Llei Orgànica de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPD)
- Llei reguladora dels contractes de crèdit immobiliari (LCI)
- Normes Internacionals d'Informació Financera
- Modificació de l'Ordre de transparència i protecció del client de productes bancaris.
- Reial Decret llei de comptes de pagament bàsics, trasllat de comptes de pagament i comparabilitat de comissions (PAD)


L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context social, tecnològic i competitiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Context social, tecnològic i competitiu



>> La **innovació digital** ofereix noves oportunitats per ser una organització més ràpida i eficient i per transformar les relacions amb els clients.

Al seu torn, la revolució tecnològica està alterant considerablement el marc competitiu en què es desenvolupen les entitats financeres. Així, doncs, la digitalització propicia l'aparició de nous competidors, com les *fintechs* i les plataformes digitals denominades *bigtechs*, amb potencial disruptiu en termes de competència i serveis. Concretament, aquests nous competidors tendeixen a ser més àgils i flexibles, tenen una estructura de costos lleugera i són capaços d'aprofitar les diferents tecnologies per oferir al client una experiència d'usuari còmoda, senzilla i de cost més baix. Així mateix, la majoria d'aquests nous entrants tenen, per ara, un enfocament molt especialitzat en serveis financers concrets. Això difereix del model tradicional, que es caracteritza per la provisió conjunta de serveis financers, i pot dur a una fragmentació de la cadena de valor, amb impacte en marges i vendes creuades.

Amb tot, l'Entitat considera que els nous entrants també suposen una oportunitat com a font de col·laboració, aprenentatge i estímul per al compliment dels objectius de digitalització i transformació del negoci establerts en el Pla Estratègic. CaixaBank fa un seguiment periòdic dels principals nous entrants i dels moviments de les *BigTechs* cap a la indústria bancària. A més, CaixaBank té *Imagin* com a proposta de valor de primer nivell que continuarà potenciant. Respecte a la competència des de *bigtechs*, CaixaBank aposta per una millora de l'experiència del client, modernitzant el model de relació, amb el valor afegit que suposa l'ús responsable de les dades.



>> Continuarà creixent la demanda de productes d'estalvi a llarg termini davant les necessitats creixents de planificació financera de les llars i l'entorn de tipus d'interès baixos. Des del 2014, els productes d'estalvi a llarg termini, que inclouen plans de pensions, fons d'inversió i assegurances d'estalvi, han crescut al voltant del 45%. Això s'explica per l'entorn de tipus d'interès baixos, que ha propiciat la cerca de rendibilitats més atractives en un context en què la remuneració dels dipòsits és nul·la. Aquest creixement s'ha vist reforçat per l'estratègia dels bancs d'augmentar els ingressos per comissions amb la gestió i la comercialització d'aquests productes. Els pròxims anys, la demanda d'aquests productes d'estalvi es mantindrà a causa de la necessitat creixent de planificació financera, ja sigui per obtenir rendibilitats atractives en productes de risc baix o bé com a productes d'estalvi que complementin les pensions públiques.



>> El **cibercrim ha incrementat la volumetria d'esdeveniments i la seva gravetat**, cosa que ha fet que escalés en la prioritat reguladora de l'agenda dels supervisors.

CaixaBank és conscient de la importància i del grau d'amenaça existent, per la qual cosa manté una revisió constant de l'entorn tecnològic i de les aplicacions en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, disponibilitat dels sistemes i continuïtat del negoci mitjançant revisions planificades i a través de l'auditoria contínua (amb el seguiment d'indicadors de risc definits). A més, CaixaBank fa les anàlisis pertinents per adequar els protocols de seguretat als nous reptes i ha definit un nou pla estratègic de seguretat de la informació per continuar mantenint-se a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat.



L'ADN de CaixaBank

Context i perspectives 2020

Context social, tecnològic i competitiu



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



>> La **societat exigeix, cada cop més, bancs socialment responsables** que es preocupin pel benestar social i mediambiental dels territoris on estan presents. Així, doncs, és d'esperar que els àmbits d'inclusió i educació financera, de cultura de compliment i de gestió dels riscos mediambientals vagin guanyant rellevància en el sector financer.

En aquest sentit, durant aquest exercici han guanyat protagonisme les mesures relacionades amb la gestió dels riscos ASG. Per exemple, destaquen les actuacions de llarg abast plantejades en el Nou Pacte Verd de la Comissió Europea, que s'aniran traduint en iniciatives legislatives concretes. Des del punt de vista del negoci en el vessant mediambiental, aquestes iniciatives es podrien materialitzar en aspectes com una potencial exposició a sectors intensius en emissions de carboni o altament exposats a riscos associats a la transició energètica.

D'entrada, els principis i els valors en què se sustenta CaixaBank demostren una marcada alineació amb els principis ASG, per bé que el grau creixent d'exigència entorn de la sostenibilitat en el sector comporta més materialitat en el potencial impacte reputacional.

En aquest entorn, CaixaBank manté un seguiment actiu dels desenvolupaments i les iniciatives en els àmbits descrits i participa, per exemple, en el debat sectorial de les directrius europees en l'ordenament espanyol. Així mateix, CaixaBank és signant i està adherit a múltiples iniciatives i grups de treball per abordar, entre altres aspectes, la millora de la gestió i el reporting en aquests àmbits.

Igualment, en el marc d'un procés de presa de decisions rigorós, responsable i transparent, el Grup té en compte les implicacions ASG derivades de la seva política d'admissió i d'inversió. En aquest sentit, es treballa amb el propòsit d'optimitzar la relació entre rendibilitat i risc i evitar, minimitzar, mitigar i remeiar en la mesura del possible els factors que puguin suposar un risc per a l'entorn o la comunitat.



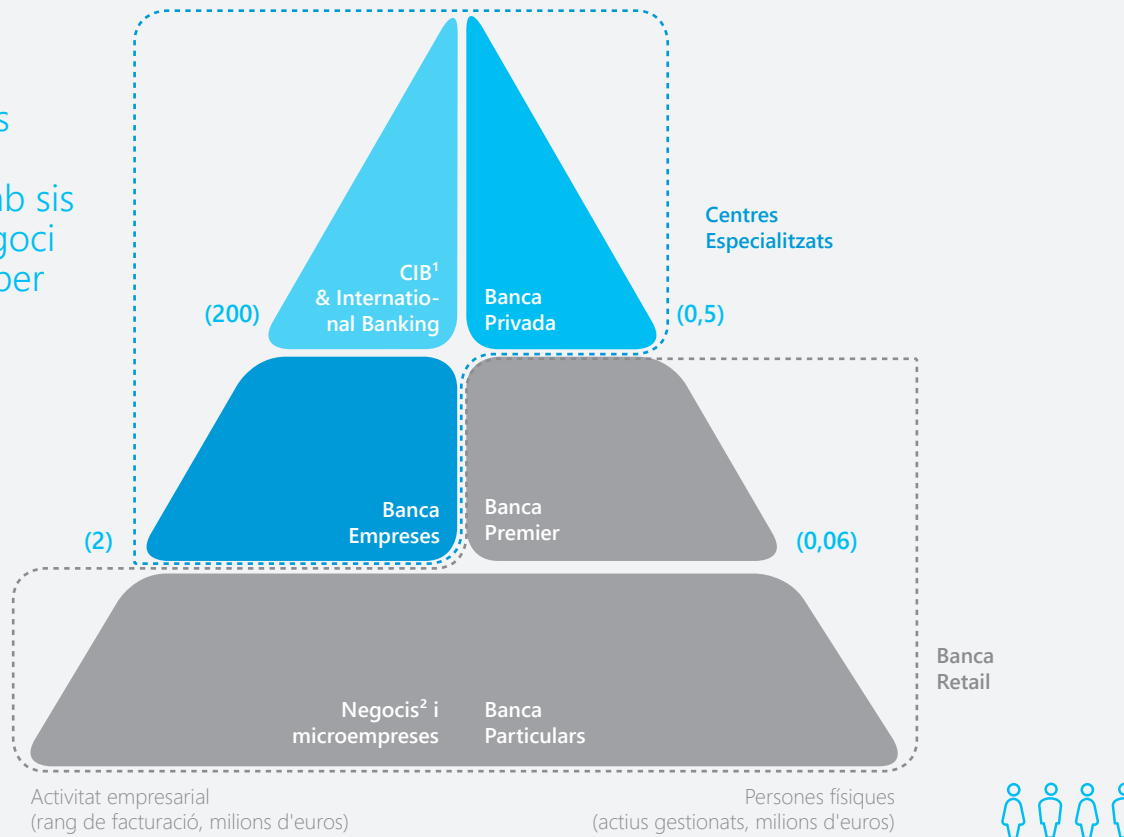
Model de negoci

Un model de negoci que cobreix totes les necessitats financeres i asseguradores

CaixaBank disposa d'un model de banca universal que ofereix una àmplia gamma de productes i serveis adaptats a les necessitats dels clients des d'una plataforma comercial que combina les oficines i el món digital.

La segmentació és clau per cobrir millor les necessitats del client

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



¹ Corporate & Institutional Banking

² Inclou autònoms, professionals, agraris i comerços





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca particulars, negocis i microempreses

La proposta de valor de Banca Retail es basa en una oferta omnicanal, innovadora i diferenciada adreçada a clients particulars, negocis i emprenedors que cerca en tot moment la millor experiència del client.

La proposta de BusinessBank d'adreça a petites empreses, emprenedors, autònoms i comerços. Inclou totes les solucions del dia a dia que necessiten, com ara seguretat, protecció, internacionalització i finançament, sempre amb el suport de gestors especialitzats.

indicadors principals

» **8 M**
clients vinculats¹

» **85,5** (escala 0-100)
índex d'experiència clients *retail*

» **27,1%**
quota de domiciliació de nòmines (+30 pb el 2019)

» **4,8 MM**
clients omnicanal¹ (oficina, caixers i digital)

» **33,4%**
penetració autònoms (+13 pb el 2019)

» **24,1%**
quota de mercat de comerços² (+50 pb el 2019)

¹Inclou tots els segments.
²Per facturació de comerços < 1 MM€.

Fites del 2019

Desenvolupament de propostes de valor a través de quatre experiències vitals per ajudar el client:

a pensar en el dia a dia, amb la millor proposta omnicanal.

a gaudir de la vida facilitant el finançament per fer realitat les seves il·lusions i projectes.

a dormir tranquil gràcies a la solució de protecció més completa del mercat.

a pensar en el futur amb solucions per facilitar l'estalvi sistemàtic.

Llançament d'un nou concepte d'oficina **All in One**, que es converteix en una de les flagships bancàries més grans d'Europa. Transmetent una banca moderna, transparent i pròxima, en la qual es respira un ambient fresc i innovador.

Continuem amb **el model d'oficines Store** i el 2019 s'ha arribat a les 458 oficines, amb l'objectiu de tenir-ne més de 600 el 2020.



Obertura de **28 centres especialitzats BusinessBank**, que se sumen als 14 ja existents el 2018, amb l'objectiu estratègic d'assolir els 70 el 2020.

Construint els millors **acords amb partners com Samsung, Arval, Securitas Direct**, etc. El 2019 hem arribat als **15.000** cotxes en rènting per a particulars, **160.000** mòbils, **130.000** televisors, més de **50.000** sistemes de seguretat i **40.000** Protecció Sènior.

Millora de l'experiència omnicanal amb:

- tot el procés de concessió hipotecària a través de Casa Fàcil
- el nou procés d'alta de client 100% digital a través del mòbil
- nou mètode de reconeixement facial en caixers



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Nous productes i serveis llançats el 2019

LLANÇAMENT DE MYBOX

Una nova proposta amb solucions de protecció. Els productes MyBox estan dissenyats pensant en la tranquil·litat dels nostres clients, amb cobertures exclusives i avantatges diferencials.

+320.000 pòlisses MyBox

NOU SERVEI NÒMINA 15

Consisteix en la bestreta del 50% de la nòmina el dia 15 de cada mes i s'adreça a clients funcionaris, un segment cada cop més rellevant, per al qual volem ser una entitat referent.

SOCIAL COMMERCE

Una aplicació que permet donar solucions de pagament i comercialització de productes a través de xarxes socials a comerços que no disposen de web ni botiga virtual i només operen de manera presencial.

NOUS MODELS DE PRECONCESSIÓ

Permeten que els nostres clients accedeixin al finançament immediat i amb condicions personalitzades.

+2MM clients amb préstecs al consum

+4MM clients amb precondredits

TPV TABLET LITE

Solució per a petits comerços amb necessitats bàsiques en la gestió del punt de venda que vulguin digitalitzar el seu negoci (tipologia de TPV).

Reptes estratègics



Continuar millorant l'experiència de client



Consolidació de la relació omnicanal amb els clients



Cerca de més vinculació dels clients



Solucions de protecció completes i competitives

Tarifa plana mensual

Mateixa quota durant 3 anys

Cobertures exclusives



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca Premier

La proposta de valor de Banca Premier es basa en tres pilars fonamentals: un model propi d'assessorament, professionals amb formació certificada i solucions exclusives per als clients, per consolidar així el lideratge en assessorament financer.

indicadors principals

» **87,5** (escala 0-100)
índex d'experiència clients Banca Premier

» **67 %**
de clients assessorats

» **2.596**
gestors especialitzats

» **134.651 MM€**
de recursos i valors gestionats

Nous productes i serveis llançats el 2019

Durant el 2019 hem consolidat la nostra oferta llançant una nova **gamma de gestió discrecional: Carteres Màster**, compostes per fons d'inversió directa que combinen les capacitats de gestió, anàlisi i supervisió de CaixaBank Asset Management amb el coneixement i l'especialització de les millors gestores internacionals.

Fites de 2019

- » **Noves Store Premier:** oficines exclusives per a clients de Banca Premier. Es tracta d'espais per oferir un assessorament a mida als nostres clients. Disposen d'equips altament qualificats, proactius comercialment i especialitzats en l'assessorament.
- » **Premier en InTouch:** s'han començat a fer pilots en totes les direccions territorials d'assessorament remot a clients de Banca Premier. Principalment adreçat a clients amb perfil digital o clients que ja rebien gestió InTouch i han evolucionat al Negoci Premier.





Banca Privada

Banca Privada disposa d'equips especialitzats i de més de 600 professionals acreditats amb una experiència mitjana de quinze anys treballant juntament amb la xarxa d'oficines per oferir el millor servei.

Banca Privada disposa de 53 centres exclusius, que li permeten assegurar que els clients reben sempre un tracte pròxim. S'ofereixen als clients diferents models de servei, des de l'assessorament tradicional a l'assessorament independent, així com serveis de broker. A més, a través del Projecte de valor social es proporcionen solucions en els àmbits de la filantropia i la inversió socialment responsable (ISR).

indicadors principals

» **87,6** (escala 0-100)
índex d'experiència Banca Privada

» **94%**
de clients assessorats

» **73.385 MM€**
en recursos i valors gestionats

» **100%**
gestors amb l'acreditació de la CNMV en assessorament financer

Fites del 2019

- Consolidació de la base de clients i increment del negoci de Banca Privada. Impuls de **l'assessorament com a mesura de creixement**, gràcies a la consolidació del nostre model d'assessorament per objectius TIME.

+9.103 MM€ de recursos i valors gestionats respecte al 2018 (+14,2%)
- Consolidació de **CaixaBank Wealth**: la primera unitat d'assessorament independent integrada en una entitat bancària a Espanya.

4.780 MM€ saldos wealth
- Ocean**, la primera plataforma en línia de fons de tercers gestores amb informació i condicions personalitzades segons el perfil del client. A Ocean, el client visualitza el detall del servei en funció del seu perfil (tarifes, oferta de fons, servei de custòdia). Accés a prop de 2.000 fons de més de 140 gestores.
- Impuls del model de **Gestió discrecional**, amb el llançament d'una nova gamma de **Carteres Màster**, compostes per fons d'inversió directa que combinen les capacitats de gestió, anàlisi i supervisió de CaixaBank Asset Management amb el coneixement i l'especialització de gestores internacionals. Es tracta d'un servei més eficient, més flexible i més transparent.

12.077 MM€ en gestió discrecional de carteres

Líders en el mercat de gestió discrecional a Espanya
- Especialització**: propostes de valor específiques i equip dedicat a col·lectius que, per la seva naturalesa, comparteixen necessitats i objectius a l'hora de gestionar el seu patrimoni (entitats no lucratives, institucions religioses i esportistes professionals).
- Disposem de **l'oferta d'inversions alternatives** més àmplia del mercat espanyol, tant en saldos com en opcions. Durant el 2019 s'han distribuït fons de Buy Out, Venture Capital, Deute, Infraestructures, Renovables, Economia Circular i Real Estate.



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Inversió Socialment Responsable i filantropia

DONACIONS

+ 1 MM€ de recaptació per a diferents causes socials entre els clients de Banca Privada durant tot l'any.

FONS D'INVERSIÓ ISR

Increment d'un 501% dels saldos mitjans dels nostres clients de Banca Privada en aquesta mena de productes.

SEGONA EDICIÓ DELS PREMIS SOLIDARIS BANCA PRIVADA

reconeixen els assoliments dels nostres clients en els àmbits de la filantropia amb dues categories: Millor Trajectòria i Millor Projecte. S'han presentat 68 candidatures als premis que es van lliurar a Madrid, amb gran èxit i repercussió mediàtica per als nostres clients.

FORMACIÓ I DIVULGACIÓ

s'han fet 12 jornades amb clients.

SEGON INFORME ANUAL PROJECTE DE VALOR SOCIAL

És un document destinat a fer un balanç públic del desenvolupament del nostre servei, que, a més, pretén contribuir al desenvolupament de la Filantropia i La Inversió Socialment Responsable al nostre país.

SOPAR SOLIDARI "UNA NIT DE PEL-LÍCULA"

amb una recaptació de més de 65.000€ en aportacions al sopar i assistència de 250 clients.

Reptes estratègics



Continuar incrementant el nombre de clients assessorats.



Consolidació dels nous models de negoci i d'assessorament independent.



Ampliar l'oferta i la comercialització de productes d'ISR.





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Banca d'Empreses

CaixaBank Empresas s'ha consolidat com l'entitat de referència per a les companyies espanyoles. Incorpora una proposta de valor que ofereix solucions innovadores i una atenció especialitzada, a través dels seus 125 centres d'empreses distribuïts per tot el territori espanyol, prestant assessorament avançat a través de videoconferència o posant en marxa nous canals de comunicació entre els clients i els seus gestors, com el Mur d'Empreses i Go&Business.

Banca Empresas presenta un model d'atenció exclusiu, en què un equip d'experts dona resposta a les necessitats de cada empresa. L'Entitat vol continuar incrementant la relació amb els seus clients, així com ampliar la base de clients empresa per seguir impulsant el crèdit amb el millor servei.

indicadors principals

» **86,6** (escala 0-100)
índex d'experiència d'empreses

» **40.969** MM€
d'inversió

» **44,4 %**
de les empreses espanyoles són clients de CaixaBank¹

» **15,1 %**
quota de crèdits a empresa (+38 pb el 2019)

¹ Amb facturació entre 1-100 milions d'euros. Font FRS Inmark.

Fites del 2019

Obertura de 5 nous centres d'empresa.



Consolidació del negoci d'empreses per sector. **CaixaBank Hotels & Tourism** continua contribuint a donar impuls a l'activitat comercial del sector i a dinamitzar-la.

El 2019, CaixaBank entra a formar part de l'Organització Mundial de Turisme (OMT) com a Membre Associat.



Llançament d' **Real Estate & Homes** per oferir productes i serveis a través d'un equip d'especialistes en el sector promotor.

Augment de la vinculació mitjançant l'impuls del sistemàtic comercial amb més visites i contactes a través de la digitalització.

Llançament de la plataforma **We.Trade** basada en tecnologia Blockchain.

Es desplega el **Customer Journey Empresas** per obtenir anàlisis amb deteniment de l'experiència omnicanal del client empresa.



+25 %
» d'aportacions dels nostres clients al programa GAVI de vacunació infantil, que han assolit més de 1 milió d'euros



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Reptes estratègics



Focus en la innovació i servei al client.



Procurar el grau d'activació màxim de totes les figures comercials.



Captació de clients per continuar creixent en quota de mercat.



Sinergies amb altres segments per donar un servei integral al client.



Impulsar els programes de la "la Caixa": GAVI, the Vaccine Alliance (per a la vacunació infantil) i Incorpora (llocs de treball per a persones en situació de vulnerabilitat) com a part de la responsabilitat corporativa de les empreses.



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



CIB & International Banking

La proposta de CIB & International Banking integra tres àrees de negoci Banca Corporativa, Banca Institucional i Banca Internacional i diverses àrees de producte que presten serveis als clients, com ara Capital Markets, Tresoreria, Project Finance, Asset Finance i M&A.

Banca Corporativa incorpora una proposta de valor que ofereix un servei a mida a clients corporatius amb l'objectiu de ser la seva entitat de referència. Per fer-ho, es dissenyen propostes de valor personalitzades i s'acompanyen els clients al mercat exterior.

Banca Institucional dona servei a les institucions del sector públic i privat mitjançant una gestió especialitzada que ofereix serveis i solucions financeres.

Banca Internacional ofereix suport als clients de la xarxa d'oficines, de CIB i de Banca d'Empreses que operen a l'exterior, així com a *large corporates* locals, a través dels seus 27 punts de presència internacional amb cobertura mundial i 175 professionals.

Indicadors principals



Presència internacional

» **18**

Oficines de representació

Milà, Pequín, Xangai, Dubayy, Nova Delhi, Istanbul, Singapur, el Caire, Santiago de Xile, Bogotà, Nova York, Johannesburg, São Paulo, Hong Kong, Lima, Alger, Sidney, Toronto.

» **5**

Sucursals internacionals (7 oficines)

Varsòvia
Marroc, amb tres oficines:

- Casablanca
- Tànger
- Agadir

Londres
Frankfurt
París

» **2**

Spanish Desk

Ciutat de Mèxic
Viena

Fites del 2019

- Creació de sinergies arran de la integració de Banca Internacional a CIB, que han permès **duplicar el volum de negoci a les sucursals internacionals** i potenciar les oportunitats originades en països coberts per les oficines de representació.
- Avenç en el negoci internacional amb el desenvolupament de la nostra plataforma i proposta comercial de Banca Corporativa internacional.
+2.914 MM€ d'inversió el 2019 (+9,3%)
- Redefinició de l'estratègia comercial de les sucursals internacionals per alinear-les amb l'estratègia sectorial de CIB.
- Premis *GTF London 2019* i *The Airline Economics Dubai 2019*, com a reconeixement a les operacions més complexes i innovadores en la indústria global de l'aviació, pel finançament de quatre aeronaus per a Royal Air Maroc.
- Jornades de Portes a l'Exterior.** S'han fet dues sessions en 10 països, amb l'assistència de 228 clients.



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Nous productes i serveis llançats el 2019



REFORÇ OFERTA COMERCIAL

amb noves capacitats de confirming, factoring i avals.



CREIXEMENT CONTINU EN EL SECTOR TRANSPORT

Automoció, aviació, ferroviari i marítim, incorporant nous clients internacionals d'inversió.

>1.500 MM€ CONCESSIÓ EL 2019



ENERGIES RENOVABLES

Finançament de diversos projectes nacionals i internacionals durant l'any 2019.



NOUS PRODUCTES DE CIRCULANT



NOVA BOOKING MODEL POLICY

que permetrà una flexibilitat màxima en desenvolupaments de producte en el futur.



Vegeu l'apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'»

Reptes estratègics



Consolidar la presència internacional atraient nous clients i projectes.



Afermar la relació amb clients existents per al desenvolupament de nous productes.



Posicionament com a referent en banca socialment responsable.





L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



BPI

BPI és una institució financera centrada en les operacions de banca comercial a Portugal, on és la cinquena institució financera més gran en termes d'actius, amb quotes del 10% en crèdit i dipòsits.

El negoci de BPI s'organitza en Banca de Particulars, Negocis, Premier i Private Banking, Banca d'Empreses i Institucions i Corporate and Investment Banking. BPI ofereix una gamma completa de productes i serveis financers, ajustada a les necessitats específiques de cada segment, a través d'una xarxa de distribució especialitzada, omnicanal i totalment integrada.

L'oferta de productes de BPI es complementa amb solucions d'inversió i estalvi de l'àrea de Gestió d'Actius i Assegurances de CaixaBank i amb la distribució d'assegurances de vida risc i no vida d'Allianz Portugal, en la qual BPI disposa d'una participació del 35%. Des de principis de 2020, BPI comercialitza assegurances de vida risc de CaixaBank un cop acabat l'acord de distribució d'aquestes assegurances amb Allianz Portugal.

Cinc prioritats estratègiques guien l'activitat de BPI: i. Creixement sostenible en rendibilitat; ii. Accelerar la transformació de l'experiència de client; iii. Desenvolupar els recursos humans del banc; iv. Millorar l'eficiència operativa i organitzativa; v. Consolidar la reputació del banc basada en la qualitat del servei al client i a la societat.

Indicadors principals

» **1,9 MM**
de clients

» **31.444 MM€**
d'actiu total

» **477**
oficines

» **24.303 MM€**
de crèdit brut a la clientela
(+4,4% respecte a 2018)

» **4.840**
empleats

» **34.344 MM€**
de recursos totals de clients
(+3,4% respecte al 2018)

Fites del 2019

• Llançament de les propostes de valor BPI Family i BPI Commerce, que engloben tota la comunicació relativa dels productes i els serveis adreçats a aquests segments.

• Ampliació de la proposta de valor per als clients dels segments estratègics d'agricultura i turisme i noves solucions de comerç internacional.

• Reforç de Banca d'Empreses:

2 noves unitats de gran empresa
2 nous centres de negoci immobiliari

• Redisseny de l'aplicació BPI App, ara més simple i intuïtiva

• Millores en l'experiència dels clients: aposta per la xarxa omnicanal, la simplificació dels processos principals, noves funcionalitats i contactes més eficients amb els gestors a través de canals digitals

100% dels gestors comercials disposen de smartPC

• Reducció del temps dedicat a processos administratius a les oficines per a l'activitat comercial a través de la centralització i la digitalització de processos

• Reconeixements:



Millor gran banc Portugal 2020



Millor gran banc Portugal 2020



Banc de més confiança a Portugal 2019

• Reconeixements en innovació 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)



L'ADN de CaixaBank

Model de negoci



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Nous productes i serveis llançats el 2019

BPI APP

- Primer banc a Portugal que permet els seus clients consultin saldos i moviments i iniciïn transferències de comptes en altres bancs a través de BPI net i la seva aplicació mòbil.
- Disponibilitat del catàleg d'assegurances.
- Possibilitat de fer compres i reintegraments sense targeta física.

LLANÇAMENT DE CONTA VALOR COMMERCE, TPA COMMERCE I SMART POS

per al segment de comerços.

OFERTA DE NOVES SOLUCIONS D'ESTALVI

en format d'assegurança de capitalització, en funció de l'horitzó temporal d'inversió i la composició de les carteres d'actius.

iFACTORING BPI

solució digital llançada a finals d'any per al producte de factoring, que permet l'accés i la consulta en línia en canals digitals BPI.

Presència



Celebració d'esdeveniments adreçats a enfortir el suport i la proximitat a les empreses: *Encontros BPI com empresas, Negócios com o Mundo, BPI Innovation Summit*.



Llançament de premis de suport a l'agricultura, el turisme, la innovació i l'emprenedoria: primera edició del *Prémio Nacional do Turismo*, en associació amb *Jornal Expresso*; vuitena edició del *Prémio Nacional de Agricultura*, en associació amb *Cofina*; *Prémio PME Inovação COTEC-BPI 2019*; segona edició a Portugal dels Premios Emprendedor XXI.



Patrocini de les principals fires nacionals d'agricultura i turisme: *Feira Nacional de Agricultura, Ovibeja* i *Bolsa de Turismo de Lisboa*.

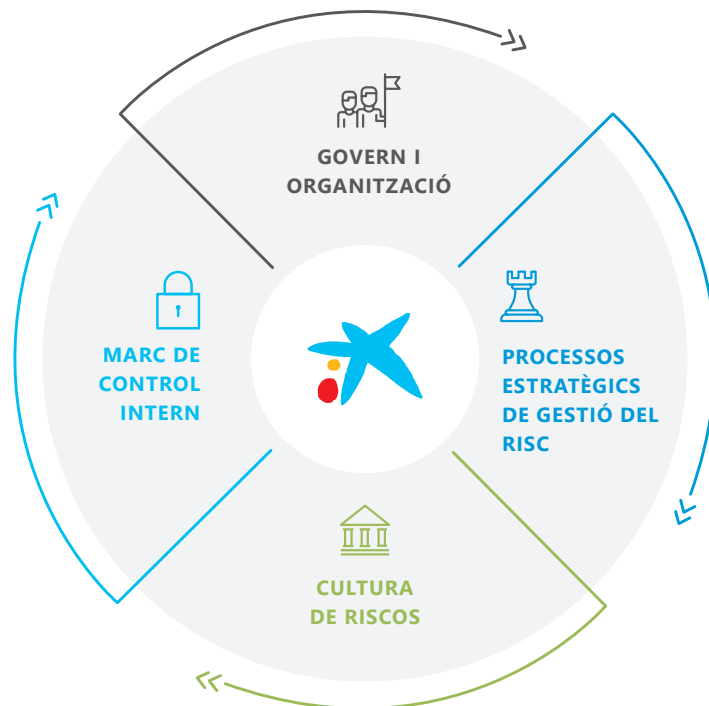


Gestió del risc

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

Els sistemes de gestió de riscos implementats són adequats en relació amb el perfil de risc i l'apetit al risc aprovat i consten dels elements següents:

>> ELEMENTS CENTRALS DE LA GESTIÓ I EL CONTROL DE RISCOS



GOVERN I ORGANITZACIÓ

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que asseguren la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès directius, així com mitjançant l'especialització de l'equip humà.



CULTURA DE RISCOS

La cultura de riscos s'articula a través dels principis generals de gestió del risc, la formació i l'avaluació-retribució variable de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.



PROCESSOS ESTRATÈGICS DE GESTIÓ DEL RISC

Identificació i avaluació de riscos. Risk Assessment: exercici semestral d'autoavaluació de riscos per a tots els riscos del catàleg. Incorpora un procés d'identificació d'esdeveniments estratègics que afecten un o més riscos que, pel seu potencial d'impacte a mitjà i llarg termini dins l'horitzó del Pla estratègic, convé monitorar de forma específica.

Taxonomia i definició de riscos. Catàleg de riscos: Relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de Risk Assessment amb revisió anual. Facilita el seguiment i reporting, intern i extern, dels riscos.

Marc d'apetit al risc (RAF): eina integral i prospectiva, amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup en relació amb els riscos del Catàleg.

Planificació de riscos: avaluació, amb una perspectiva dels riscos, del balanç actual, futur i hipotètic en cas d'estrès.



MARC DE CONTROL INTERN

Estructura sobre la base del model de les Tres Línies de Defensa, que proporciona un grau de seguretat raonable en la consecució dels objectius del Grup.

Seguidament es presenten, per als diferents riscos identificats en el catàleg de riscos corporatiu, els aspectes més destacables respecte a la seva gestió i les actuacions durant l'exercici 2019:

>> RISCOS DEL MODEL DE NEGOCI



Rendibilitat de negoci

DEFINICIÓ

Obtenció de resultats inferiors a les expectatives del mercat o als objectius del Grup que impedeixin, en darrera instància, assolir un nivell de Rendibilitat Sostenible superior al Cost de Capital.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió d'aquest risc se suporta en el procés estratègic de planificació financera, el qual està subjecte a una monitorització continuada per avaluar el compliment tant en termes d'estratègia com de pressupost. Després de quantificar les desviacions i identificar-ne la causa, s'elevan les conclusions als òrgans de gestió i de govern per avaluar la conveniència d'ajustos que garanteixin el compliment dels objectius interns.



Recursos propis / Solvència

Restricció de la capacitat del Grup CaixaBank per adaptar el seu volum de recursos propis a les exigències normatives o a la modificació del seu perfil de Risc.

La gestió se centra a mantenir una situació de capital còmoda d'acord amb un perfil de risc mitjà baix per cobrir eventuais pèrdues inesperades. L'objectiu, segons el Pla Estratègic 2019-2021, és assolir un CET1 ~12% d'RWAs i constituir addicionalment 1 punt percentual, transitori, per cobrir els potencials impactes regulatoris que es preveuen dins els pròxims anys (com ara la finalització de Basilea 3 o altres modificacions normatives).



Liquiditat i finançament

Dèficit d'actius líquids, o limitació en la capacitat d'accés al finançament del mercat, per satisfer els venciments contractuals dels passius, els requeriments regulatoris o les necessitats d'inversió del Grup.

La seva gestió es basa en un sistema descentralitzat (CaixaBank i BPI), amb segregació de funcions, que persegueix el manteniment d'un nivell eficient de fons líquids; la gestió activa de la liquiditat, i la sostenibilitat i l'estabilitat de les fonts de finançament tant en normalitat com en estrès.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

El 2019, la rendibilitat mesurada com a ROTE s'ha situat per sobre del cost de capital quan se n'exclou l'impacte de l'Acord Laboral.

En un entorn de persistència de tipus en nivells mínims, s'ha continuat potenciant la transformació digital i enfortint el model de negoci de CaixaBank, que s'ha mostrat resistent en aquest context. Es posa el focus en el negoci d'assegurances i de gestió d'actius, en segments de negoci menys sensibles al tipus d'interès (crèdit consum) i en l'adaptació de la gestió del passiu i la liquiditat dels clients. Tot això, advocant per una política de contenció de despeses compatible amb una inversió continuada en tecnologia i en transformació del model de distribució.

El CET1 és del 12,0%, es compleixen amb comoditat els requeriments mínims i el buffer MDA (*Maximum Distributable Amount*) a se situa en 4.805 MM€.

Durant el 2019 s'ha dut a terme una gestió activa de preparació de la cobertura dels futurs requeriments MREL (*Minimum Required Eligible Liabilities*): s'han fet cinc emissions de deute sènior no preferent (SNP), per un import emès de 3.382 MM€, i una emissió de deute sènior preferent (SP) per 1.000 MM€.

L'evolució positiva del gap comercial, així com les emissions fetes (5.382 MM€), que superen els venciments (2.135 MM€) de l'any, han situat als actius líquids totals en 89.427 MM€ i l'LCR (*liquidity coverage ratio*, mitjana 12 mesos) en un 186%.

El finançament institucional puja a 32.716 MM€ i la seva evolució durant el 2019 destaca per l'èxit en l'accés als mercats amb diferents instruments de deute.

>> RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA



Crèdit

DEFINICIÓ

Pèrdua de valor dels actius del Grup CaixaBank davant una contrapartida pel deteriorament de la capacitat d'aquesta per fer front als seus compromisos.

GESTIÓ DEL RISC

Correspon al risc més significatiu del balanç del Grup i es deriva de l'activitat bancària i asseguradora, de l'operativa de tresoreria i de la cartera de participades, i el seu cicle de gestió comprèn tota la vida de les operacions. Els principis i les polítiques que sustenten la gestió del risc de crèdit són:

- Una política de concessió prudent, que es fonamenta en: (i) la relació adequada entre els ingressos i les càrregues que assumeixen els consumidors; (ii) la verificació documental de la informació facilitada pel prestatari i la seva solvència, i (iii) la informació precontractual i els protocols d'informació adequats a les circumstàncies i les característiques personals de cada client/operació.
- Un seguiment de la qualitat dels actius durant el seu cicle de vida basat en la gestió preventiva i el reconeixement primerenc del deteriorament.
- Valoracions actualitzades i precises del deteriorament en cada moment i gestió diligent de la morositat i les recuperacions.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

Durant el 2019 s'han impulsat els processos de seguiment i control i s'ha continuat seguint el camí d'efectivitat dels processos de recuperació, cosa que s'ha traslladat en millores contínues i sostingudes en les mètriques de qualitat creditícia del balanç, tal com també ha passat en exercicis recents.

La ràtio de mora ha baixat fins al 3,6% (versus 4,7% a 31 de desembre de 2018).



Deteriorament d'altres actius

Reducció del valor en llibres de les participacions accionaries i dels actius no financers (materials, immaterials, per impostos i altres actius) del Grup CaixaBank.

La seva gestió es basa en el monitoratge dels processos d'avaluació de les proves de deteriorament i sanejament d'actius, així com del compliment de les polítiques d'optimització de les participacions accionaries i immobiliàries dins els objectius estratègics.



Mercat

Pèrdua de valor dels actius o increment de valor dels passius inclosos en la cartera de negociació per fluctuacions de tipus d'interès, tipus de canvi, spread de crèdit, factors externs o preus en els mercats en què es negocien aquests actius/passius.

La seva gestió se centra a mantenir un risc baix i estable per sota dels límits d'apetit establerts.

>> RISCOS ESPECÍFICS DE L'ACTIVITAT FINANCERA



Estructural de tipus

DEFINICIÓ

Efecte negatiu sobre el valor econòmic de les masses del balanç o sobre el marge financer a causa de canvis en l'estructura temporal dels tipus d'interès i la seva afectació als instruments de l'actiu, passiu i fora de balanç del Grup no registrats en la cartera de negociació.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió se centra a optimitzar el marge financer i preservar el valor econòmic del balanç dins els límits establerts en el marc d'apetit al risc.

Es fa una gestió activa contractant als mercats financers operacions de cobertura addicionals a les cobertures naturals generades en el balanç propi derivades de les operacions d'actiu i de passiu amb els clients.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

L'any 2019, CaixaBank manté el seu posicionament de balanç a pujades de tipus. Els motius d'aquest posicionament són de caràcter estructural i de gestió.

En concret, des d'un punt de vista estructural i a causa de l'entorn de tipus d'interès excepcionalment baixos, ha continuat el transvasament de saldos de passiu des d'imposicions a termini fix als comptes a la vista.



Actuarial

Risc de pèrdua o modificació adversa del valor dels compromisos contrets per contractes d'assegurança o pensions amb clients o empleats arran de la divergència entre l'estimació per a les variables actuàries utilitzades en la tarificació i reserves i l'evolució real d'aquestes.

Els principis i les polítiques per a la seva gestió cerquen l'estabilitat a llarg termini dels principals factors actuàries que incideixen en l'evolució tècnica dels productes d'assegurança comercialitzats, classificats per grups homogenis de riscos.

Per fer-ho, es fa una gestió controlada del passiu mitjançant la reassegurança amb la finalitat de mitigar el risc pres fins als límits de tolerància.



>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL



Legal/Regulatori

DEFINICIÓ

Pèrdues potencials o disminució de la rendibilitat del Grup CaixaBank a conseqüència de canvis en la legislació vigent, d'una implementació incorrecta d'aquesta legislació en els processos del grup CaixaBank, de la interpretació inadequada d'aquesta en les diferents operacions, de la gestió incorrecta dels requeriments judicials o administratius o de les demandes o reclamacions rebudes.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió del risc legal i regulatori cerca la defensa de la seguretat jurídica del Grup, per una banda, mitjançant el monitoratge i la interpretació dels canvis regulatoris, així com la seva implementació, i per una altra, a través de la gestió individualitzada de la defensa en processos judicials i extrajudicials i el seguiment de l'impacte patrimonial que aquests processos tenen per al Grup.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

El 2019 s'ha participat en processos consultius rellevants a escala europea i nacional, com la finalització dels acords de Basilea III, la Directiva de Crèdit al Consum, la Directiva de Comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors, el Reglament d'Índexs de Referència (BMR) i altres modificacions legislatives en matèria de transparència, així com en la implementació de normes com la Llei 5/2019, reguladora dels contractes de crèdit immobiliari, i el Reial decret llei 19/2018, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera (PSD2), entre altres de vinculades a riscos tecnològics.



Conducta

Aplicació de criteris d'actuació contraris als interessos dels seus clients o d'altres grups d'interès, o actuacions o omissions per part del Grup no ajustades al marc jurídic i regulatori, o a les polítiques, normes o procediments interns o als codis de conducta i estàndards ètics i de bones pràctiques.

La gestió del risc de conducta no correspon únicament a una àrea específica, sinó a tot el Grup, el qual, a través dels seus empleats, ha d'assegurar el compliment de la normativa vigent aplicant procediments que traslladin aquesta normativa a l'activitat que fan.

- Impuls de la cultura de conducta, amb dues palanques principals:
 - Vinculació de criteris de conducta a la retribució variable mitjançant: 1) la inclusió d'indicadors en els objectius corporatius, com la diligència deguda clients i la correcta formalització d'operacions, i 2) la realització i la superació de determinats cursos de formació regulatòria. En els dos casos, els objectius de compliment del 2019 s'han assolit.
 - Accions de sensibilització en l'àmbit de Conducta mitjançant sessions específiques amb la xarxa i la publicació de comunicacions als canals corporatius.
- Reforç de les polítiques, els procediments i els controls anticorrupció i de conflictes d'interessos.



Tecnològic

Pèrdues degudes a la inadequació o les errades del hardware o del software de les infraestructures tecnològiques a causa de ciberatacs o altres circumstàncies que puguin comprometre la disponibilitat, integritat, accessibilitat i seguretat de les infraestructures i les dades.

La seva gestió consisteix a identificar, implementar i monitorar indicadors vinculats als diferents àmbits en què es divideix el Risc Tecnològic.

Així mateix, CaixaBank manté l'alineament amb els estàndards internacionals més prestigiosos en matèria de tecnologies de la informació (IT).

Desplegament del marc de control del Risc Tecnològic d'acord amb una nova metodologia avançada de control i seguiment.

Aquesta metodologia s'alineja amb les guies del supervisor sobre el risc IT, incloent-hi escenaris associats a ciberseguretat com els ciberatacs, el ciberespionatge o la fuga d'informació, entre d'altres.

>> RISC OPERACIONAL I REPUTACIONAL

DEFINICIÓ



Altres riscos operacionals

Pèrdues o danys provocats per errors o errades en processos, per esdeveniments externs o per l'actuació accidental o dolosa de tercers aliens al Grup. Inclou, entre d'altres, factors de risc relacionats amb l'externalització, la utilització de models quantitius, la custòdia de valors o el frau extern.

GESTIÓ DEL RISC

La gestió i el control d'aquest risc pretén evitar o mitigar impactes negatius en el Grup, ja sigui de manera directa o indirecta, per l'afectació a *stakeholders* rellevants (p. ex., clients), que es derivin del funcionament de processos i de sistemes interns o de l'actuació de tercers.

FITES PRINCIPALS DEL 2019

Durant l'exercici 2019 s'ha actualitzat i iniciat la implantació de la política corporativa de gestió d'externalitzacions, alineada amb la nova Guia EBA i amb les millors pràctiques, per reforçar el govern i el control corporatiu dels riscos en la contractació de serveis a tercers.

Així mateix, la Transformació Digital del Negoci i l'entrada en vigor de noves normatives i expectatives supervisores (p. ex., PSD2) requereixen un focus més important en la prevenció del frau extern i en la resiliència operativa.



Fiabilitat de la informació financera

Deficiències en l'exactitud, la integritat i els criteris d'elaboració de les dades necessàries per a l'avaluació de la situació financera i patrimonial del Grup CaixaBank.

La seva gestió es fa mitjançant el monitoratge mensual del tancament comptable i l'existència i el seguiment del funcionament adequat del Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera (SCIIF), entre altres mètriques i polítiques relacionades amb la informació financera.



Reputacional

Menyscabament de la capacitat competitiva per deteriorament de la confiança en el Grup CaixaBank d'algun dels seus grups d'interès, a partir de l'avaluació que aquests grups efectuen de les actuacions o omissions, realitzades o atribuïdes, del Grup, la seva Alta Direcció, els seus Òrgans de Govern o per fallida d'entitats relacionades no consolidades (risc de *Step-In*).

La seva gestió cerca assolir un grau satisfactori dels indicadors principals de reputació de CaixaBank i avançar en el monitoratge de mesures preventives i controls.

El 2019 s'han actualitzat els protocols de gestió de la comunicació de crisi amb procediments segons la gravetat de l'esdeveniment de crisi i la creació d'un Comitè de Comunicació de Crisi.

També s'ha revisat amb deteniment l'Índex Global de Reputació de CaixaBank per assegurar que les percepcions i els pesos dels *stakeholders* que el componen s'alineïn amb expectatives i atributs reputacionals del Pla estratègic 2019-2021.



L'ADN de
CaixaBank



**Línies
estratègiques**



Estat
d'informació
no financera



Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe de govern
corporatiu
corresponent
al 2019



02 Línies estratègiques

- 77 Oferir la millor experiència al client
- 80 Solucions a clients
- 84 Experiència de client i qualitat
- 86 **Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles**
- 87 Ciberseguretat
- 89 Eficiència i digitalització
- 92 **Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa**
- 95 Cultura Corporativa
- 100 Diversitat i igualtat d'oportunitats
- 106 Desenvolupament professional i compensació
- 109 Experiència de l'empleat
- 113 **Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera**
- 113 Evolució, resultats i activitat
- 127 Liquiditat i estructura de finançament
- 128 Gestió del Capital
- 132 Ratings
- 132 Política de dividendes
- 133 **Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat**
- 138 Pràctiques responsables
- 147 Transparència
- 158 Inclusió financera
- 164 Estratègia mediambiental
- 176 Acció social i voluntariat



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Oferir la millor experiència al client

La personalització de l'oferta, la millora de l'experiència dels usuaris, la creixent importància de l'assessorament, l'augment de la interacció a través de canals mòbils i altres innovacions són tendències que estan canviant el comportament dels clients.

Una de les prioritats estratègiques del Grup és oferir la millor experiència de client, és a dir, situar-lo al centre i construir una relació entre el client i l'Entitat més emocional. Per fer-ho, el Grup ha definit una sèrie de palanques.



Prioritats estratègiques

- Ser referents
- Relació basada en la proximitat i la confiança
- Excel·lència en el servei
- Proposta de valor per a cada segment
- Aposta per la innovació



Palanques

- Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client
- Intensificar el model d'atenció remota digital
- Acords per ampliar l'oferta i construir un ecosistema 'més enllà' de la banca
- Segmentació i focus en *customer journeys*

Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021

2019

>> 86,3

Índex d'experiència (IEX, escala 0-100)

>> 61,7%

Clients digitals (%)

>> 11,9%

Crèdit al consum sobre crèdit a particulars

>> 1.643 MM€

Ingressos d'assegurances i pensions

Objectiu 2021

>> 86,3 (2019)

Índex d'experiència

>> ≈70%

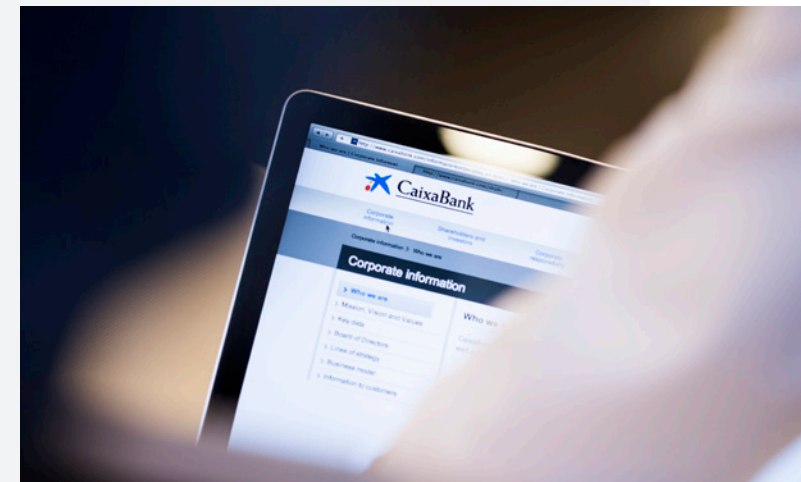
Clients digitals (%)

>> ≥12%

Crèdit al consum sobre crèdit a particulars

>> ≈2.050 MM€

Ingressos d'assegurances i pensions





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Oferir la millor experiència al client



Estat d'informació no financera



Glossari

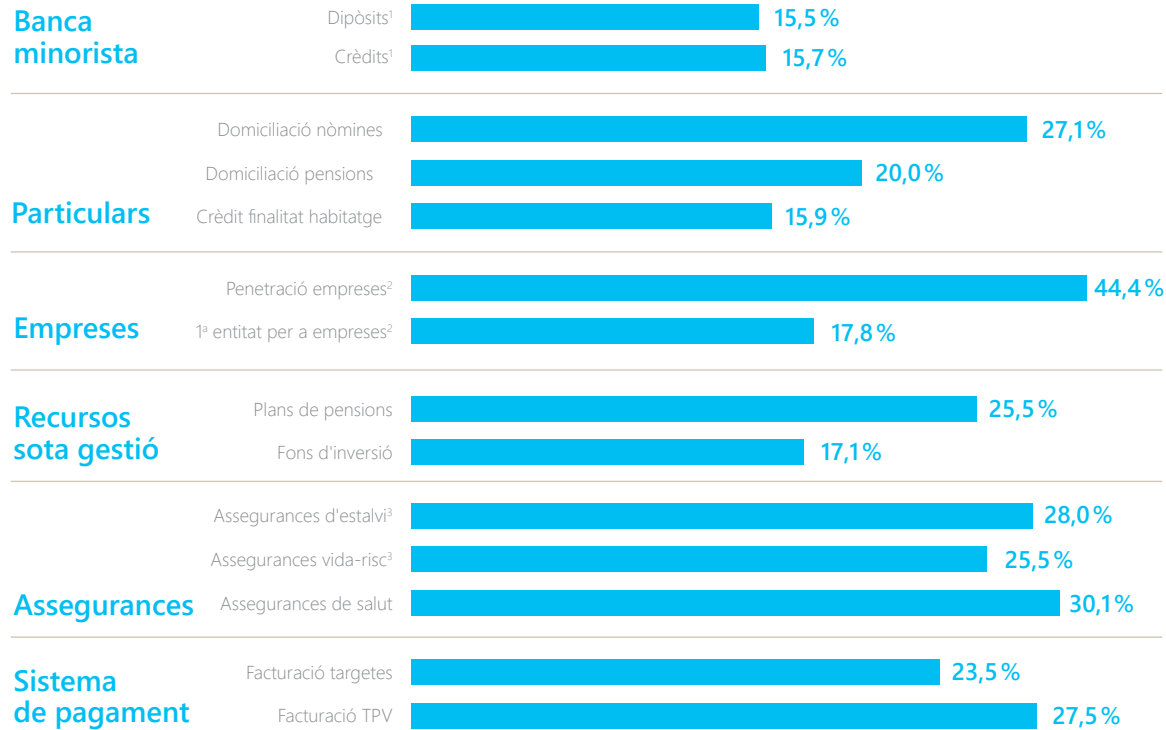


Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> LA CONFIANÇA DELS CLIENTS ES TRADUEIX EN QUOTES DE MERCAT ELEVADES PER ALS PRINCIPALS PRODUCTES I SERVEIS FINANCERS I ASSEGURADORS



¹ Dades a novembre de 2019.

² Empreses: empreses amb facturació de 1-100MM€. Últimes dades de 2019 (enquesta bianual).

³ Dades a setembre de 2019.

>> QUOTES BPI

Crèdits	10,2%
Crèdit de consum	14,0%
Dipòsits	10,2%
Domiciliació nòmines	9,4%
Fons d'inversió	20,3%
Assegurances	11,1%

>> La fidelitat i la satisfacció dels clients porta a un creixement sostingut en quotes de mercat



27,8%
#1 Penetració clients particulars (Espanya)

24,4%
#1 Banc principal per a clients particulars (Espanya)

Potent plataforma sobre la qual es pot crear valor a través d'aliances

CaixaBank és actualment un supermercat financer amb una competitiva i àmplia gamma de productes i serveis per cobrir el 100% de les necessitats financeres i d'assegurances del client. En el seu objectiu d'oferir al client la millor proposta de valor, i

prioritzant al seu torn l'eficiència, estableix acords estratègics amb altres companyies líders en els seus segments per compartir el coneixement i crear sinergies.

>> Banca diària

Comptes, pagaments, transferències, rebuts, targetes, donatius, etc

#1 Mètodes de pagament

53.465 MM€
facturació targetes

477.651
punts de venda

Aliances per millorar la proposta de valor amb nous serveis

>> Finançament

Préstecs hipotecaris i personals, préstecs al consum, avals, línies de circulant, microcrèdits, etc

11,9%
crèdit al consum sobre crèdit a particulars

725 MM€
Microcrèdits i altres préstecs amb impacte social

40.000
protecció sènior

Acords amb fabricants per finançar i distribuir

SAMSUNG

>> Assegurances i protecció

Assegurances vida-risc, Assegurances no-vida (salut, llar, cotxe, decessos...), Serveis de protecció de la llar i personals, etc.

#1 Assegurança de vida **#1** Assegurances de salut

93.011 MM€
recursos gestionats de clients

12.060 MM€
primeres

>> Estalvi a llarg termini

Assegurances d'estalvi, fons d'inversió, plans de pensions, rendes vitalícies, *Unit Linked*, carteres gestionades, valors i altres instruments financers

#1 Fons d'inversió

159.762 MM€
assegurances i actius sota gestió



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Solucions a clients

Seguir transformant la xarxa de distribució per donar un valor més gran al client

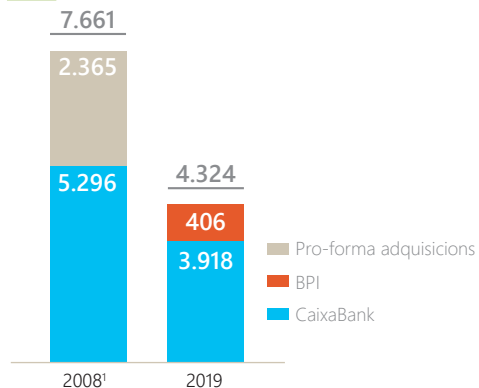
El creixement dels canals digitals, especialment del canal mòbil, és un dels canvis principals en el sector financer dels últims anys, però fins i tot així les oficines continuen tenint una importància clau. Malgrat el creixement sostingut dels clients digitals, les operacions i l'assessorament a les oficines es mantenen i augmenten el seu valor afegit. Els clients continuen valorant de forma clau la proximitat del banc en la seva elecció (d'acord amb l'estudi FRS Inmark 2019 per a Espanya).

L'última dècada ha representat per a CaixaBank una etapa intensa d'optimització de la xarxa de distribució, durant la qual ha reduït el nombre d'oficines i ha augmentat la seva eficiència apostant per l'especialització, alhora que desenvolupat canals digitals i remots. Entre 2019 i 2021 preveu una reducció de més de vuit-centes oficines (508 el 2019), principalment en àrees urbanes. La xarxa rural es mantindrà estable.

Amb un **48%** la proximitat de la xarxa d'oficines és la raó principal per a l'elecció del banc principal.

(FRS Inmark, estudi 2019)

Redimensionament de la xarxa - oficines retail no inclou centres especialitzats



¹ Pro-forma adquisicions: Banca Cívica, Barclays España, Banco de Valencia i Caixa Girona

La xarxa física més gran d'Espanya

4.118 oficines

9.111 caixers

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

... i a Portugal

477 oficines

1.380 caixers

A l'avantguarda de la transformació bancària

2 centres *All in One*

Experiències innovadores més enllà de l'estrictament bancari, amb atenció especialitzada per a totes les propostes de valor en un mateix espai

458 centres *Store*

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

Objectius PE 2019-2021



< 3.640 oficines retail xarxa Espanya



> 600 oficines Store el 2020



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



1



6



14

Xarxa pròxima i especialitzada

La cerca de la millor experiència de client ha suposat un grau més alt d'especialització i personalització i, en conseqüència, la creació de negocis/centres especialitzats on gestors formats en àmbits concrets ofereixen els serveis d'assessorament financer específic, ja que entenen la seva realitat de prop.

AgroBank

La proposta d'AgroBank es basa en tres eixos: l'oferta de productes i serveis més completa, l'especialització d'oficines i equips i una sèrie d'accions d'impuls al sector. S'adreça a tots els clients pertanyents al sector agroalimentari i cobreix totes les baules de la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització (sense incloure la distribució).

AgroBank ha signat convenis amb Cooperatives Agro-alimentaries, la Federación Española del Vino, l'Organización Interprofesional del Vino de España i la Plataforma Tecnológica del Vino, entre altres.



+350.000

clients

919

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

27,7%

quota de penetració autònoms agraris (+53 pb vs. 2018)

1.000 MM€

de nova producció en préstecs específics del sector agrari

Fites del 2019

- **Nous models de precessió** que permeten als nostres clients accedir al finançament immediat i amb condicions personalitzades.
- Llançament d' **Agroinversión Energías Renovables**: préstec per finançar inversions en energies renovables per a autoconsum en explotacions agropecuàries i indústries de transformació.
- **Milliores en el servei de tramitació d'ajudes de la Política Agrària Comuna** (feta a les nostres oficines per gabinets externs).

Compromís i impuls del sector

- Presentació del **primer estudi del sector agroalimentari**.
- Realització de **sis jornades tècniques AgroBank**, amb més de 2.500 assistents.
- **Càtedra AgroBank**, en col·laboració amb la Universitat de Lleida, amb l'objectiu de promoure la transmissió de coneixement científic i tècnic entre la institució acadèmica i els professionals del sector.
- **Revista AgroBank** (65.000 exemplars anuals).
- Col·laboració amb el programa **Incorpora**.
- **Formació de dones rurals** per accedir als òrgans rectoris de cooperatives i participació en el congrés de la dona rural a Espanya.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

| **dayone**

DayOne és un nou concepte de serveis financers creats exclusivament per acompanyar *start-ups* i *scale-ups* globals amb activitat a Espanya i amb alt potencial de creixement. L'Entitat disposa d'espais físics que funcionen com a *hubs* per a la trobada del talent i del capital a Barcelona, Madrid i València. A més, té una cartera de clients a Bilbao i a Màlaga.

Les *hubs* serveixen com a punt de reunió entre els fundadors d'empreses tecnològiques, els socis que els ajuden a fer créixer el seu negoci i inversors interessats en empreses innovadores amb potencial de creixement.

A més d'oferir una línia de productes i serveis especialitzada per a aquests clients, CaixaBank posa a la seva disposició la seva xarxa de contactes per atreure inversors en la cerca de capital per a les seves rondes de finançament. D'altra banda, *DayOne* ha dissenyat un programa d'iniciatives de formació i *networking* a mida dels emprenedors.

| **HolaBank**

És el programa especialitzat dirigit als clients internacionals que passen llargues temporades a Espanya o que s'hi volen instal·lar. La nostra proposta de valor consisteix a acompanyar el client internacional oferint-li un servei financer integral. Per fer-ho, disposem de centres i gestors especialitzats, ubicats a les principals zones d'afluència turística.



9



>> PREMIS EMPRENEDOR XXI

Per contribuir al desenvolupament de joves empreses innovadores amb alt potencial de creixement. Aquests guardons s'han convertit en un reconeixement consolidat en el territori i de referència per a *start-ups* d'Espanya i des del 2018 també a Portugal.

El 2019



0,8 MM€
concedits en premis



854
participants a Espanya



139
participants a Portugal

Premis a les millors empreses de sis sectors:

- **AgroFood** (indústria agroalimentària)
- **Health** (salut)
- **Sènior** (serveis per a gent gran)
- **Mobility** (solucions de mobilitat)
- **PropTech** (serveis per al sector immobiliari)
- **Impact** (projectes vinculats als ODS). Millors per al canvi climàtic, la reducció de desigualtats i la fam, l'increment de l'aigua neta i el sanejament o les ciutats sostenibles, entre d'altres.

El sector d'impacte és el que ha concentrat més candidatures (241, un 24% del total), seguit de Salut i Agroalimentari.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ofertir la millor experiència al client

Solucions a clients



Estat d'informació no financera



Glossari



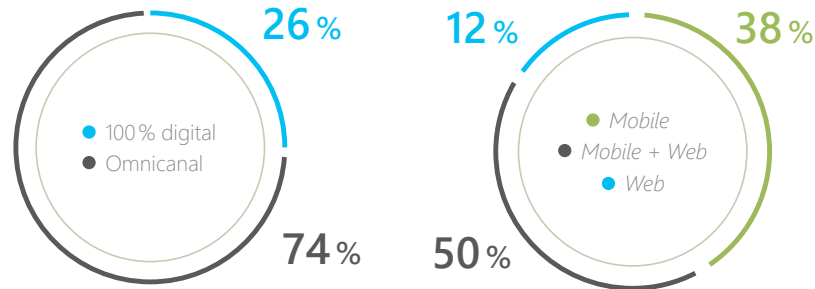
Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

El client de CaixaBank és omnicanal (digital i físic)¹

>> +6,5 MM DE CLIENTS DIGITALS (+7% EL 2019)



112%
més marge del client omnicanal respecte al client físic



71%
més vinculació mitjana del client omnicanal respecte al client físic

Intensificar el model d'atenció remota digital¹

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i aquests últims anys ha mantingut un creixement sostingut.

Comercialització per canals digitals

38,3%

Assegurances d'estalvi

36,7%

Préstecs al consum

CaixaBankNow

CaixaBank Now agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte. **Now Mobile** és una app amb personalització i intel·ligència artificial i que permet la signatura de les transaccions des del mòbil.

La penetració digital més important

30%

penetració entre clients digitals (Espanya)²

≈1,8 MM

de clients es connecten diàriament (+21% respecte al 2018)

El canal mobile clau

+79,0 MM

de compres fetes amb el mòbil (+170% respecte al 2018)

+1,9 MM

de targetes descarregades al telèfon mòbil



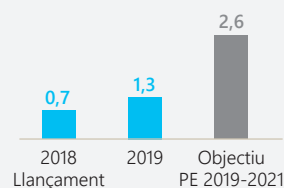
Incorporació de la biometria en digital i reconeixement facial en caixers.

Millor projecte tecnològic de l'any als caixers amb reconeixement facial - The Banker

inTouch

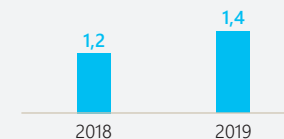
Servei remot amb gestor personal, creat per a clients amb perfil digital, poc ús de l'oficina i disponibilitat de temps reduïda. Es basa en un model d'atenció remota amb el benefici de tenir un gestor propi. El model inTouch és una oportunitat per créixer amb un model d'atenció híbrid que genera eficiències. El nombre de clients del gestor inTouch és de 2,5 vegades el de l'oficina física.

Clients inTouch (MM)



El primer banc *mobile-only* a Espanya, orientat al segment jove, és l'aposta de CaixaBank per competir amb neobancs i nous entrants. Ofereix funcionalitats innovadores, com el *chatbot Gina* i una evolució constant del servei.

Clients imagin (MM)



¹Totes les dades, referides a CaixaBank Espanya (13,7 M de clients).

²Font ComScore.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Oferir la millor experiència al client

Experiència client



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Experiència de client i qualitat

Durant el 2019, CaixaBank ha desplegat el seu programa VOZ360°, que té com a missió assegurar que la veu del client i l'empleat estigui integrada en tota la cadena de valor. L'objectiu és obtenir *insights* (evidències) i recomanacions efectives per dissenyar plans d'acció d'alt impacte que millorin l'experiència dels dos.

VOZ360°
PALANCA DE TRANSFORMACIÓ



Radar 360°

Escotar com es **relacionen el client, el no client i l'empleat** a través dels productes, serveis i canals de CaixaBank tenint en compte el context extern i les seves variables.



Coneixement

Utilitzar **mètodes àgils d'empatia, anàlisi i traducció a *insights*** adaptats a les necessitats de cada negoci.



Acció

Assegurar la **implementació d'accions inspirades en *insights*** que millorin l'experiència del client i/o l'empleat.



Abans

Recollir la percepció dels clients en la seva relació amb CaixaBank



Ara

Dissenyar productes i serveis que recullin necessitats de clients i empleats, provar-los conjuntament amb ells i mesurar l'experiència de manera immediata en els moments més importants d'interacció amb CaixaBank.



>> EL MODEL VOZ360° S'HA DESPLEGAT DURANT EL 2019 A TRAVÉS DE TRES LÍNIES DE TREBALL:



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ofertir la millor experiència al client

Experiència client



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

01 Escolta constant del client

- **Touchpoint** - Increment del nombre d'enquestes automatitzades en moments clau d'interacció per a clients i empleats.
- **Dinàmiques d'escolta** - Foment de diferents activitats (tallers, entrevistes, etc.) que permetin recollir la veu del client i de l'empleat per obtenir informació qualitativa, cocrear i millorar productes, serveis i processos.
- **Customer Journey 360°** - Identificació de les interaccions clau de clients i els empleats en segments, perfils i productes nous que faciliten l'anàlisi de les emocions en aquests moments clau.

02 Acció immediata

- **Immersió transversal 360°** - Creació de grups de treball àgils, transversals i multidisciplinaris per a diferents projectes, que tenen en compte els *insights* de la veu del client i l'empleat com a palanca de transformació.
- **Close the loop (acció amb clients)** - Inici del procés per gestionar les experiències que ens han transmès els clients a través de les enquestes en diferents moments clau.
- **Programa Aproximat-T** - Professionals de serveis centrals i filials visiten les oficines per conèixer la seva realitat i les necessitats del client i accelerar els canvis.

03 Divulgació de la VOZ a tota l'organització

- **Plataforma VOZ360°** - Desenvolupament de portal intern per difondre la veu del client i potenciar la participació de l'empleat amb activitats i feedback.
- **Seguiment d'indicadors de veu** - Publicació dels indicadors principals per poder donar a conèixer què opinen clients i empleats amb l'objectiu d'accelerar els canvis.

414.555

usuaris contactats el 2019



396

mitjançant dinàmiques de veu



97.085

mitjançant touchpoints



317.074

mitjançant enquestes

>> MESURAMENT DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

CAIXABANK ESPANYA

>> **86,3**
Índex d'experiència client (IEX) (86,3 objectiu 2019) (escala 0-100)

>> **71,5 %**
NPS Finançament compra estrella

>> **87,7**
Índex de qualitat de servei (IQS particulars)

>> **35 %**
Clients compromesos¹

>> **59,8 %**
NPS Finançament préstec personal

>> **89,6**
IQS Premier

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

>> **48,8 %**
NPS Alta nou client

¹ % sobre el total de clients enquestats, que valoren de forma simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació amb valoracions de 9 o 10.

² L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Aquests últims anys, l'ús cada cop més gran dels canals digitals per part dels clients, així com la digitalització dels processos, ha comportat un augment exponencial del nombre de transaccions.

98.963

El 2019 milions de **transaccions processades**

CaixaBank treballa per oferir serveis que generin valor afegit per als nostres clients, situant-los a l'avantguarda de la tecnologia aplicada al negoci perquè puguin obtenir la màxima eficiència amb serveis d'alta qualitat.

CaixaBank continua apostant per millorar la flexibilitat, l'escalabilitat i l'eficiència de l'estructura d'IT, que li permet millorar l'eficiència en costos, diversificar l' *outsourcing*, reduir el *time-to-market*, augmentar la cadència de versions i tenir més resiliència.

Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021

2019

>> 78 %
dels Informes regulatoris completament automatitzats

>> 30 %
execució transaccional del mainframe

>> 20 %
persones d'IT treballant en agile

Objectiu 2021

>> 100 %
dels Informes regulatoris completament automatitzats

>> 25 %
execució transaccional del mainframe

>> 33 %
persones d'IT treballant en agile





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Ciberseguretat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Ciberseguretat

CaixaBank considera la ciberseguretat com una de les prioritats principals per al Grup i un component crucial per protegir la informació de l'Entitat, els clients i els empleats davant les amenaces de seguretat internes o externes.

En aquest sentit, el risc de cibercrim i protecció de dades és un dels riscos identificats en l'exercici d'autoavaluació de riscos que ha fet el Grup.

Per tal de dur a terme un seguiment i un control correctes dels riscos relacionats amb la ciberseguretat, el Grup duu a terme diferents accions per mantenir una revisió constant de l'entorn tecnològic i les aplicacions: en els seus vessants d'integritat i confidencialitat de la informació, així com la disponibilitat dels sistemes i la continuïtat del negoci, tant amb revisions planificades com a través de l'auditoria contínua mitjançant el seguiment dels indicadors de risc definits.

CaixaBank disposa de:

Equip altament preparat en un entorn de **multilocalització**

36

Empleats

+50

Certificacions

24 hores
x7 dies
SOC extern¹

60%

Externalització

Model de **ciberseguretat** avançat certificat



Amb certificació **ISO 27001** i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les **24 hores**.

Governance robust

Política de seguretat de la informació

Amb l'objectiu de disposar dels principis corporatius en què s'hauran de basar les actuacions que es duran a terme en l'àmbit de la seguretat de la informació.

Última actualització: novembre de 2019

INFOPROTECT.
Think safely

Una marca que des del 2015 integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.

¹ Security Operations Center.

>> DURANT L'ANY 2019 HEM CONTINUAT DESENVOLUPANT INICIATIVES PER MILLORAR LA CIBERSEGURETAT EN TOTS ELS ÀMBITS. UNA APOSTA DECIDIDA PER:

Disposar d'un equip amb els recursos suficients



+35% vs. 2018

Increment de la plantilla en seguretat de la informació



+50 MM€

Invertits en seguretat de la informació el 2019

Enviament quinzenal de Newsletter a empleats i trimestral als clients

98%

Professionals que han fet el curs de seguretat

12

Simulacres de *phishing* per empleat

48%

0-clickers en campanyes de *phishing*

Una defensa activa, per prevenir, detectar i actuar sobre qualsevol amenaça



Framework TIBER-E

6 SIMULACRES/ANY (Red Team)

Es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats



9



16



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Ciberseguretat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> DURANT L'EXERCICI 2020 CONTINUAREM INVERTINT I PROMOVENT INICIATIVES QUE AJUDIN A MILLORAR EN AQUESTA MATÈRIA:



I-BIDaaS

Infraestructura europea de Big Data & Analytics al *cloud*



CONCORDIA

Centre ciber paneuropeu X-sector



UE-SEC

Framework de certificació i auditoria contínua *cloud*

>> TOT AIXÒ FA POSSIBLE QUE CAIXABANK TINGUI ELS PRINCIPALS RECONeixEMENTS I ESTIGUI ENTRE ELS MÉS BEN VALORATS 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

(Tots els valors en base 10)

¹ Informe Ciberresiliència 2019

² Dow Jones Sustainability Index 2019

³ Ciberexercici Institut Nacional de Ciberseguretat¹⁸

⁴ Rating per a entitats financeres espanyoles

⁵ Entitats financeres

Certificacions





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Eficiència i digitalització



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Eficiència i digitalització

Infraestructura tecnològica

La millora contínua de la infraestructura d'IT és un pilar de la gestió del Grup. El Grup disposa de dos Centres de Processament de Dades (CPD) operatius i un en construcció, de gran qualitat, connectats entre si per al suport i el desenvolupament de les activitats del Grup.

Així mateix, es continua apostant per la migració contínua a solucions i processament al núvol, fet que permet reduir significativament els costos operatius en més d'un 50% i una agilitat més gran en el desenvolupament d'aplicacions.

En aquest sentit, la millora contínua de la infraestructura d'IT permet:

A més, el:



>14.000
transaccions per segon



400
aplicacions gestionades al núvol intern



88,7%
incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores

931 MM€
en inversió en desenvolupament i tecnologia el 2019





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Eficiència i digitalització



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Big Data

En una època marcada per la revolució de les dades massives, CaixaBank continua evolucionant el seu model de Big Data per assegurar una fiabilitat i una productivitat més grans en el tractament de les dades.

>> UN MODEL DE BIG DATA QUE PERMET UNA CAPACITAT D'ADAPTACIÓ MÉS GRAN



- > SmartBanking
- > Anàlisi de les emocions
- > Tendències de comportament del client
- > Automatització del marketing online
- > Enriquiment del perfil client
- > Intel·ligència artificial



CaixaBank té un únic repositori d'informació, anomenat *Datapool*, amb Govern de la informació i qualitat de la dada; i un increment important en l'ús de la informació i en el seu coneixement.

77,52 % | Informes regulatoris generats a partir de *datapool*

93 % | de les àrees estan en projectes de big data

650 TB | de dades gestionats diàriament



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles

Eficiència i digitalització



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Implantació de noves tecnologies

CaixaBank continua impulsant la digitalització dels seus processos, iniciada en els últims exercicis, a través de diferents projectes i iniciatives. La transformació digital i el desenvolupament tecnològic constitueixen un pilar estratègic de CaixaBank, que té l'objectiu de millorar l'eficiència i la flexibilitat.

La transformació digital ha de permetre una capacitat més gran per identificar les necessitats dels clients i adaptar-nos-hi, així com una millora dels processos que assegurin un avenç en productivitat i fiabilitat.

Aquests últims anys, CaixaBank ha estat implantant Robotics i intel·ligència artificial en els seus processos amb l'objectiu d'automatitzar tasques de back-office i millorar els processos administratius en oficines.

>> PER A CAIXABANK, LA MILLORA DE LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU EN L'ADOPCIÓ DE LES ÚLTIMES TECNOLOGIES

Robotics

144 nombre de casos de robotics implantats

66 robots en funcionament

Intel·ligència artificial

3 nombre d'assistents cognitius per assistir en processos administratius

81 respostes automàtiques de l'assistent virtual amb empleats - Canal Oficina

4.782.790 converses iniciades amb l'assistent virtual d'empleats - Canal Oficina

>> LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA

A CaixaBank, la implantació de noves tecnologies ha fet possible una reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines, com és el cas de la gestió automàtica d'incidències en el càrrec de rebuts.

18,5 % | temps dedicat a processos administratius en oficines

-1,5 % | reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines respecte al 2018



Aliança amb Salesforce per impulsar la transformació digital dels serveis bancaris

CaixaBank continua potenciant la creació d'una xarxa d'aliances estratègiques que contribueixi a l'avenç del procés de transformació tecnològica. L'acord permet estudiar la manera en què la innovació tecnològica permet un millor coneixement de les necessitats dels clients. Amb aquest objectiu, implantarà un CRM d'última generació i s'integrarà en el programa internacional d'R+D Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program, per experimentar noves formes de conèixer els clients de banca i aproximar-s'hi.



Pioners en l'aplicació d'intel·ligència artificial

La conjunció de diverses tecnologies, com la intel·ligència artificial, big data, el processament de la veu natural o l'aprenentatge automàtic, ha permès el desenvolupament tant dels *chatbots* com dels assistents virtuals en diferents àmbits de l'organització, com ara els telèfons d'atenció a clients i empleats.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

L'objectiu estratègic de reforçar la cultura corporativa i mantenir les persones al centre de l'organització es basa en els tres eixos següents:

- Afavorir el talent, per garantir que pugui desenvolupar el seu potencial en igualtat d'oportunitats, basat en la meritocràcia, la diversitat i l'empowerment.
- Definir i desplegar la millor proposta de valor millorant l'experiència de l'empleat.
- Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració.



Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021¹

% de dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran²



Valoració de la percepció dels empleats sobre l'empowerment



% d'empleats amb mesures de flexibilitat



% professionals certificats per sobre de formació obligatòria MIFID II



¹ Mètriques relatives a CaixaBank, S.A.
² Oficines A i B



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Grup CaixaBank



45,6%
Homes



54,4%
Dones



Edat mitjana
42,6 anys



Antiguitat mitjana
15,5 anys

CaixaBank, SA



45,0%
Homes



55,0%
Dones



21,2%
Càrrecs intermedis

61,0%
Resta empleats



98,5% Contractes indefinits



Edat mitjana
43,3 anys



Antiguitat mitjana
16,3 anys

Banco BPI



43,9%
Homes



56,1%
Dones



13,4%
Càrrecs intermedis

78,1%
Resta empleats



97,6% Contractes indefinits



Edat mitjana
44,5 anys



Antiguitat mitjana
16,9 anys

>> DISTRIBUCIÓ GEOGRÀFICA DE LA PLANTILLA



30.583
Espanya

13
Amèrica del Sud

4.984
Portugal

9
Amèrica del Nord

96
Resta d'Europa

19
Àsia i Oceania

32
Àfrica



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

La gestió d'una proposta de valor per contribuir als objectius del Pla estratègic 2019-2021 mitjançant sis línies d'actuació que defineixen el full de ruta.

>> LÍNIES ESTRATÈGIQUES

	PROPOSTA DE VALOR	LÍNIES D'ACTUACIÓ
<p>1 Oferir la millor experiència de client</p>	<p>Acompanyar la transformació del model comercial reforçant aspectes culturals, estructurals i formatius</p>	<p>Suport al nou model de distribució amb els professionals més preparats i amb l'estructura organitzativa més eficient</p>
<p>2 Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles</p>	<p>Impulsar la digitalització implantant noves formes de treball àgils</p> <p>Adoptar models organitzatius eficients i amb visió de Grup</p>	<p>Transformació digital implementant formes i sistemes de treball àgils i col·laboratius centrats en els nous comportaments dels clients</p> <p>Transformació organitzativa mitjançant models organitzatius i de govern corporatiu que simplifiquin l'estructura i millorin l'eficiència amb una visió centrada en el client</p>
<p>3 Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa</p>	<p>Desplegar a tot el Grup el Pla de Cultura Corporativa</p>	<p>Reforçar els comportaments que defineixen com som a CaixaBank i que garantiran l'èxit futur i la millor experiència als nostres empleats</p>
<p>4 Assolir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera</p>	<p>Reestructurar la plantilla i implantar un nou conveni laboral</p>	<p>Contribuir a la rendibilitat i l'eficiència del banc amb nous acords laborals i la flexibilització del marc laboral de cara al futur</p>
<p>5 Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat</p>	<p>Assegurar que disposem de l'equip més divers i preparat</p>	<p>Garantir el millor equip professional ajustat al model de lideratge</p>

A l'empara del que s'estableix en el Pla Estratègic 2019-2021, les polítiques i processos descrits tenen vocació corporativa.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Pla de cultura corporativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Cultura Corporativa

La cultura determina com funciona una organització i la forma de ser i fer de les seves persones. El món es mou ràpidament i per això cal avançar i adaptar-se permanentment per continuar sent una entitat líder. S'han de potenciar aquells aspectes que han portat CaixaBank a l'èxit i adaptar una sèrie de comportaments que assegurin el seu lideratge en un entorn de canvi.

El Pla de cultura prepara l'organització per donar resposta als nous reptes, a l'evolució del negoci i a les expectatives i les necessitats de clients i professionals que componen CaixaBank en quatre línies d'actuació:



El Pla de cultura permet desplegar els comportaments de la cultura de CaixaBank que s'engloben dins el concepte "Som CaixaBank".



Les persones, el primer

Compromesos: impulsem accions amb impacte positiu en les persones i la societat.

Pròxims: escoltem i acompanyem cada persona aportant solucions a les seves necessitats actuals i futures.

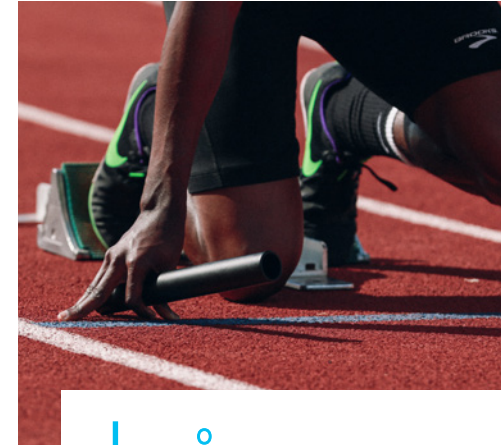
Responsables i Exigents: actuem amb excel·lència, rigor i autonomia per aportar valor als altres.

Honestos i Transparents: generem confiança sent íntegres, honrats i coherents.



La col·laboració, la nostra força

Col·laboradors: pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.



L'agilitat, la nostra actitud

Àgils i Innovadors: promovem el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Pla de cultura corporativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Per reforçar la transmissió d'aquest pla, durant el 2019 s'han fet les accions següents:

a. Comunicació

- **Llibre de Cultura i Lideratge**, que defineix cadascun dels comportaments i acompanya a pensar-hi a través de cites de personatges cèlebres (mil dos-cents exemplars distribuïts).
- **Redisseny del site de Cultura** amb la incorporació de vídeos que permeten saber com ens veiem a nosaltres mateixos i com apliquem els comportaments en el nostre dia a dia.
- **CaixaBank Talks** (espais de debat i reflexió) a les direccions territorials.
- **Discurs de Cultura**, com a suport als directius per reforçar, compartir amb els equips i ser exemple d'aquesta manera de ser i de fer que ens defineix.

b. Formació cultura comercial

Taller presencial per a directors d'oficines de banca retail i de Serveis Centrals, que integra la cultura dins el Model de Lideratge i el Model Comercial desenvolupant coneixements i habilitats de forma pràctica per a la seva aplicació en el dia a dia a l'oficina.

c. Iniciatives de cultura per al desenvolupament de propostes de millora

Els equips de treball han identificat 35 iniciatives, que s'han presentat al Comitè de Cultura (integrat per diversos membres del Comitè de Direcció). Durant el 2019 s'ha treballat en el desenvolupament de millores en quatre línies de treball enfocades a potenciar la cultura, adaptar la forma que tenim de treballar a CaixaBank i convertir els punts de millora identificats a l'Estudi de Compromís en grans oportunitats. Les iniciatives més destacades són:



Donar autonomia a la direcció d'oficina



Incorporar formes de treball més eficients a l'oficina



Promoure projectes transversals i l'agilitat en la presa i la implantació de decisions



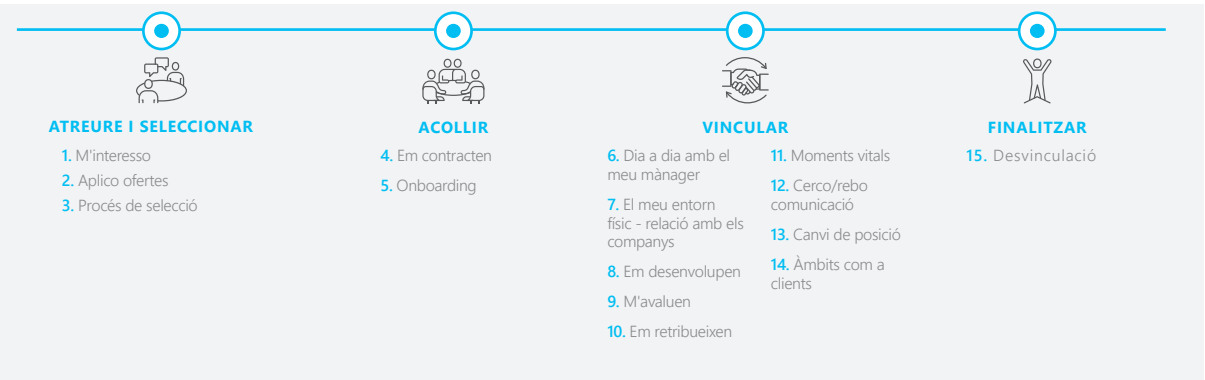
Fomentar la participació i la innovació





d. L'Experiència Empleat

El 2019 s'ha definit la proposta de valor de l'empleat i, alhora, s'han identificat els moments clau de la relació entre l'Entitat i l'empleat, per així detectar el "gap" actual en relació amb l'experiència desitjada de conformitat amb el Pla de Cultura Corporativa. S'ha treballat de forma proactiva per generar una experiència diferencial.



El procés d'escolta activa, que té l'objectiu de fer un pla d'acció, a partir del feedback rebut dels empleats sobre els factors que més influeixen en la seva experiència s'ha dut a terme mitjançant:

- Estudi de compromís anual
- Focus group amb persones de diferents àmbits de l'organització
- *Touchpoints* per a interaccions més recurrents i específiques
- En clau externa, s'ha fet un *benchmark* de les millors pràctiques del mercat

El pla d'acció del 2019 s'ha focalitzat en els **àmbits d' onboarding** (contractació), **crossboarding** (canvi de posició) i **avaluació**.

En l'àmbit de *crossboarding* de **canvi de posició**, s'ha treballat per disposar d'un model de selecció predictiva que proporcionï, de manera més àgil i proactiva, els candidats idonis per a cada posició, per així generar oportunitats personalitzades i construir una experiència més atractiva i digital per als candidats i els mànagers. Aquest projecte incrementarà la transparència i la informació integral del procés i, alhora, redissenarà el model de comunicació i afavorirà la mobilitat interna i el desenvolupament dels professionals.

A més, per poder atreure el millor talent extern, s'ha impulsat un projecte d' *Employer Branding* (RPO Digit & IT HUB) que posiciona CaixaBank com una marca atractiva per als perfils digitals i tecnològics i genera un ecosistema disruptiu d'aprenentatge i talent.

En referència a l' **avaluació**, l'Entitat aposta per un model d'avaluació 360° i de feedback recurrent durant tot l'any. La transició d'un model amb un únic avaluador, periodicitat anual i reconeixement individual del màner a un altre que disposa de múltiples avaluadors (inputs transversals) genera converses regulars durant l'any i incorpora reconeixements informals.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Pla de cultura corporativa



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Dels objectius del Pla estratègic 2019-2021 i de la Cultura corporativa de CaixaBank es deriven les polítiques i principis següents en la gestió de les persones.

CaixaBank fomenta la seva política de gestió de les persones en el respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància. De forma coherent, considera essencial garantir la transparència en la selecció i la promoció interna dels seus professionals.



Assegurar que el talent pot desenvolupar el seu potencial basat en la meritocràcia, la diversitat, la transversalitat i l'empowerment.



Desplegar la millor proposta de valor per als empleats i renovar-la (nous entorns i espais, metodologies i aplicacions, sistemes d'avaluació i de reconeixement...) millorant la seva experiència per incrementar el compromís i fomentant el benestar en un entorn saludable i sostenible.



Promoure els atributs d'agilitat i col·laboració adequant les estructures i els processos a models de treball més àgils i transversals.



Evolucionar els canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració.

Tot això per aconseguir la satisfacció i la motivació de la plantilla en un entorn laboral positiu.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Diversitat i igualtat d'oportunitats



CaixaBank està compromès a fomentar la diversitat i hi treballa en totes les seves dimensions com a part de la cultura corporativa creant equips diversos, transversals i inclusivament, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta exclouent i discriminatòria.

Per fer-ho, disposa d'un marc sòlid de polítiques efectives que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la paritat en la contractació, la formació i el desenvolupament professional fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació i reforçant una cultura inclusiva que es basa en uns principis que es recullen en el **Manifest de Diversitat**. Per al foment i la difusió de la diversitat de gènere, funcional i generacional, l'Entitat disposa del programa Wengage.

Diversitat de gènere

El programa de **diversitat de gènere** pretén incrementar la representativitat de la dona en posicions directives de CaixaBank, divulgar el valor de la diversitat i sensibilitzar en els biaixos i els estereotips de gènere. Externament, volem contribuir a sensibilitzar sobre el valor de la diversitat en la societat.

46,8%

dones que accedeixen per primer cop a una posició directiva (54,4% el 2018)

44,6%

dones que accedeixen a una posició directiva superior (42,2% el 2018)

35,2%

dones en posicions directives estratègiques (32,2% el 2018)

Nota: dades de CaixaBank, S.A.

Internament, es presenten els objectius següents i les iniciatives principals implementades:

OBJECTIUS

INICIATIVES

Reforçar el rol de les dones a l'Entitat

- Programes de **mentoring femení** (430 participants).
- **Dona i Lideratge**: programa de formació directiva fet conjuntament amb IESE (40 directives).
- **Programa Promociona** d'ESADE, formació directiva.
- Inclusió de mòduls de diversitat en tots els programes de desenvolupament.

Involucrar i sensibilitzar a tothom

- Edició i difusió del llibre «**Comunicación Igualitaria: el reto de las relaciones interpersonales, estereotipos de género en nuestras comunicaciones y relaciones socioprofesionales**».
- Creació de continguts audiovisuals, **vídeos «De cerca»** i d'altres de divulgatius en matèria de diversitat i igualtat.

Contribuir des dels processos de Recursos Humans

- Assegurar la diversitat de gènere en els programes predirectius.
- Incorporar la visió de diversitat a les temes dels processos de promoció directiva i en el comitè de talent.
- Extensió del programa Wengage a les empreses del Grup.

Visualitzar la diversitat

- **Networking** amb el programa **Esmorzars amb talent** (centrat en funcions predirectives).
- Difusió de continguts audiovisuals, a través de la intranet corporativa, relacionats amb el programa de diversitat Wengage.
- Trobades **Think Tank** amb els **agents d'igualtat** i equips de les territorials.

Externament, es divulga la igualtat d'oportunitats i el valor de la diversitat en tres àmbits:

ÀMBITS

INICIATIVES

Lideratge i emprenedoria

- **CaixaBank Talks**, espais de debat sobre temes d'igualtat organitzats a les oficines de l'Entitat amb més de mil assistents.
- Organització del **Premi Dona Empresària** i col·laboració amb el premi internacional **IWEC** de suport a les dones emprenedores.
- Patrocini d'esdeveniments i congressos de dona, negocis i lideratge: **Global Mentoring Walk** organitzada amb **Vital Voices**, **International Women's Forum** Barcelona, **Encuentro de Directivas** a València, premis **e-Woman** i **Womathon** de desenvolupament femení.

Innovació i educació

- **2a edició Premis WONNOW** juntament amb Microsoft per donar suport a la presència de dones en carreres STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) i potenciar-la.
- Tallers per despertar l'interès en carreres STEM adreçats al públic femení juntament amb GSMA.
- Esdeveniments externs que fomenten la diversitat: exposició itinerant **Disney** a CaixaForum i fòrum fet amb l'Aspen Institute de reflexió inclusiva.

Esport

- Suport a l'esport femení a través dels **patrocinis** de la selecció espanyola femenina de futbol i de bàsquet i d'altres esdeveniments esportius (p. ex., carreres per la igualtat).





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



La **Setmana de la Igualtat** tracta tres tipologies de continguts: corresponsabilitat familiar, esport i empresa i emprendoria, amb un total d'11 esdeveniments (entre xerrades, debats, tallers en *streaming...*) i amb la col·laboració de més de 20 ponents.



RECONeixEMENTS



CaixaBank ha estat inclòs el 2019 en l' **Índex Bloomberg Gender Equality**, segell a escala mundial de reconeixement a l'esforç en transparència i a aconseguir que les dones avancin en el món empresarial. A més, el 2019 CaixaBank ha renovat el **Certificat Empresa Familiarment Responsable (EFR)** amb la qualificació B+ (empresa proactiva) que atorga la Fundació MásFamilia en reconeixement al foment de l'equilibri entre empresa, feina i família a través de la implantació de polítiques i mesures que l'avalin. Destaca també el premi **Intrama TOP Diversity Company**.

ADHESIONS A PRINCIPIS NACIONALS I INTERNACIONALS DE FOMENT DE LA DIVERSITAT

>> EJE&CON

Associació EJE&CON (Asociación española de Ejecutivo@s y Consejero@s) i patrocinador de l'Enquesta de Seguiment del Codi de Bones Pràctiques per a la Gestió del Talent i la Millora de la Competitivitat de l'Empresa, que es fa en col·laboració amb la Fundació máshumano i IESE Business School i que té com a objectiu mesurar periòdicament el grau de compliment de les recomanacions del Codi per part de les entitats adherides.



>>

Adhesió a ONU Dones i al Pacte Mundial de les Nacions Unides, pel qual assumeix el compromís públic d'alinejar les seves polítiques per fer avançar la igualtat de gènere.



>>

Acord voluntari amb l'Institut de la Dona, que promou una representativitat més gran de la dona en posicions directives.



>>

Xàrter de la diversitat signat el 2011, que representa un compromís voluntari per fomentar la igualtat d'oportunitats i l'adopció de mesures antidiscriminatòries.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> LA DIVERSITAT DE GÈNERE EN XIFRES¹

Nre. d'empleats distribuïts per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	17.408	16.302	13.593	12.397	2.171	2.123
Dones	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

Nre. d'empleats per tipologia de contracte i sexe

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	16.904	16.020	23	30	481	252
Dones	19.394	19.101	45	23	593	310
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562

Nre. d'incorporacions per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	775	615	481	222	114	117
Dones	833	510	528	209	142	127
Total	1.608	1.125	1.009	431	256	244

Nre. d'acomiadaments per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	75	52	50	36	15	2
Dones	44	40	23	24	8	7
Total	119	92	73	60	23	9

La rotació no desitjada és del 0,3%, calculat com acomiadaments totals (sense incloure pla de reestructuració i desvinculacions voluntàries) sobre la plantilla mitjana.

¹ El 2019 es reporta informació a nivell del Grup CaixaBank, mentre que el 2018 es reportava a nivell Grup CaixaBank Espanya.

Remuneracions mitjanes² per sexe

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Homes	65.066	65.857	69.126	70.318	40.556	41.431
Dones	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

² S'hi inclou la retribució fixa al 100% i anualitzada més la retribució variable pagada.

La remuneració mitjana del Comitè de Direcció és de 1.117 milers d'euros. Aquest Comitè està format per nou homes i dues dones, per la qual cosa no es desglossa la remuneració mitjana per sexe per motius de confidencialitat d'aquesta informació.

Remuneració mitjana dels Consellers per sexe - CaixaBank S.A.² (en milers d'euros)

	2018	2019
Homes	549	474
Dones	154	113
Total	439	385

³ Inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració (President i Conseller Delegat).

La comparativa de remuneracions calculada com la mitjana de dones menys la mitjana d'homes sobre la mitjana de remuneració d'homes és del 19 % (20% el 2018).

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

Bretxa salarial

	Grup CaixaBank	CaixaBank, SA	Banco BPI
2018	1,64 %	0,55 %	5,17 %
2019	1,69 %	0,63 %	5,30 %



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

El 8 de maig de 2019 es va arribar a un acord laboral de reestructuració per causes objectives, productives i organitzatives amb la representació laboral, que té en compte la sortida de 2.023 persones (principalment l'1 d'agost de 2019).

Tot seguit es mostren les dades de sortides per plans de desvinculació massiva (pla de reestructuració i desvinculacions voluntàries incentivades) a 31 de desembre de 2019:

Nre. de sortides per classificació professional i gènere

	Homes	Dones	Total general
Directius	258	63	321
Càrrecs intermedis	202	124	326
Resta empleats	785	512	1.297
Total	1.245	699	1.944

Nre. de sortides per edat i gènere

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

El 31 de gener de 2020 s'ha assolit un Acord Laboral de Desvinculacions Voluntàries Incentivades, que afectaria a un col·lectiu potencial de 376 empleats format per els empleats de les generacions de 1962 i anteriors que presten el seus serveis a les províncies de Barcelona i Terol.



343
empleats amb
discapacitat el 2019

(334 el 2018)

Diversitat funcional

El programa de **diversitat funcional** consisteix en la sensibilització, la integració i el suport dels treballadors amb discapacitat basant-se en el respecte envers les persones i garantint la igualtat d'oportunitats i la no discriminació. El programa:

- Sensibilitza les persones de l'entitat impulsant els valors de la diversitat i la no discriminació
- Millora el clima laboral canviant l'actitud de les persones
- Contribueix a augmentar el compromís i l'orgull de pertinença

Les iniciatives d'aquest programa inclouen:

- Campanyes de comunicació interna, a través de la intranet corporativa, per mostrar els beneficis socials addicionals per a aquest col·lectiu.
- Foment de la contractació interna mitjançant borses de treball i programes específics de becaris en col·laboració amb Incorpora ("la Caixa").
- Potenciació de ternes en contractació de proveïdors que siguin centres especials d'ocupació (CEO).

El gener del 2020 s'ha arribat a un acord amb la representació legal dels treballadors sobre política inclusiva de persones amb discapacitat.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Diversitat generacional

El programa de **diversitat generacional** parteix del diagnòstic de situació a l'Entitat, en què s'analitza l'evolució demogràfica i l'impacte en els indicadors estructurals. Aquest projecte comprèn entrevistes internes, benchmarking i sessions de *design thinking* amb professionals de diferents generacions, que comparteixen coneixements i experiències amb l'objectiu d'implementar el disseny de plans d'acció.

Paral·lelament, l'Entitat col·labora amb l' **Observatorio Generación & Talento**, que el 2019 ha fet un estudi global de les característiques de les diferents generacions que avui conviuen a les empreses posant el focus en les característiques dels líders. Aquesta mena d'estudis permetrà:

- Identificar els obstacles i les palanques de cada generació que conviu a l'Entitat.
- Dissenyar un pla d'acció transversal per potenciar els punts forts de cada generació.
- Dissenyar accions per evitar pèrdues d' *expertise* quan les persones es desvinculen de l'Entitat.
- Visualitzar la diversitat generacional i valorar les seves característiques diferencials.

>> LA DIVERSITAT GENERACIONAL EN XIFRES¹

Nre. d'empleats distribuïts per edat

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

Nombre d'empleats acomiadats distribuïts per edat

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

Nre. d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i edat

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anys	1.201	1.477	4	5	889	464
30-39 anys	9.045	7.687	18	14	175	88
40-49 anys	19.332	20.131	31	19	7	5
50-59 anys	6.524	5.555	11	12	3	5
>59 anys	196	271	4	3	0	0
Total	36.298	35.121	68	53	1.074	562

Remuneracions mitjanes per edat

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
<30 anys	23.290	25.878	23.256	25.990	16.217	17.580
30-39 anys	45.337	45.412	48.967	49.229	24.110	24.512
40-49 anys	61.312	61.731	65.861	66.196	34.563	34.520
50-59 anys	73.461	77.111	81.406	85.048	47.378	47.360
>59 anys	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

¹El 2019 es reporta informació a nivell de Grup CaixaBank, mentre que el 2018 es reportava a nivell Grup CaixaBank Espanya.





L'ADN de CaixaBank

**Linies estratègiques**

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Diversitat i igualtat d'oportunitats



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Pla d'igualtat

Per tal de garantir la igualtat d'oportunitats, a CaixaBank, S.A. i en altres entitats del Grup hi ha diferents plans d'igualtat que comparteixen l'objectiu de fomentar l'equitat de gènere, divulgar-la i contribuir-hi, i que incorporen les polítiques per facilitar la conciliació de la vida laboral i personal de la seva plantilla. Cal destacar, dins la multitud de condicions que milloren, les que recull el Conveni Col·lectiu, les millores en els permisos retribuïts per matrimoni, maternitat i paternitat, malaltia o defunció de familiars, trasllats de domicili, etc. (2.555 empleats s'han acollit a aquests permisos el 2019), les reduccions de jornada per atenció de fills de fins a dotze anys o fills amb minusvalidesa (1.691 empleats han sol·licitat reduccions de jornada el 2019) i les excedències per atenció de persones dependents, per violència de gènere, per manteniment de la convivència, solidària, per raons personals i per estudis (555 empleats han sol·licitat excedències el 2019)¹.

El gener de 2020, a CaixaBank S.A. s'ha signat amb tots els sindicats un **nou Pla d'igualtat, que conté millores substancials** pel que fa a:

- Objectiu de representativitat de la dona en posicions directives.
- Conciliació: ampliació del permís per defunció del cònjuge o parella de fet amb fills menors i ampliació del permís de paternitat en deu dies progressivament al llarg de tres anys per fomentar la corresponsabilitat en la unitat familiar. A més, s'amplia la flexibilitat a una hora respectant les necessitats organitzatives.

Fa anys que CaixaBank aposta per polítiques de desconexió que fomenten la conciliació laboral per als empleats. En els acords laborals interns es recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, es limiten el nombre d'activitats que es poden fer fora de l'horari general que estableix el Conveni Col·lectiu i es prima sempre la voluntarietat de les persones. Centrant-nos en el que fa referència a la desconexió digital, CaixaBank disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:

- Dret a no respondre comunicacions un cop acabada la jornada laboral.
- No enviament de comunicacions des de les 19 hores fins a les 8 hores de l'endemà, ni durant vacances, permisos o caps de setmana.
- No convocar reunions que acabin més tard de les 18.30 hores.
- Incorporar bones pràctiques per minimitzar reunions i desplaçaments fomentant l'ús d'eines col·laboratives.

¹ Dades d'empleats de CaixaBank, S.A.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Desenvolupament professional i compensació



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Desenvolupament professional i compensació

Desenvolupament del potencial

CaixaBank aposta per potenciar les competències professionals crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament. Per fer-ho, es fan avaluacions a pràcticament el 100% dels empleats, que permeten una visió integral: avaluació d'acompliment i de competències, amb un èmfasi especial el 2019 en el procés de Feedback Directiu als membres del Comitè de Direcció amb avaluacions per part dels seus equips, col·laterals i d'uns altres col·laboradors de diferents àrees.

Directius i predirectius

L'Entitat fomenta, tant a nivell directiu com a nivell predirectiu, els programes de desenvolupament professional, pels quals han passat el 2019 2.819 participants. Destaquen:

- Programa directiu **Rethink**, enfocat a certificar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat reforçant el model de lideratge transformador, els principis del qual són:
 - Estar al servei dels col·laboradors acompanyant-los per assolir els resultats.
 - Potenciar la innovació i la creativitat com a palanques de canvi.
 - Impulsar el creixement personal i professional dels col·laboradors.
 - Ser referents ètics davant dels nostres grups d'interès.
- Programa predirectiu **Progressa**, adreçat a professionals de diferents àrees i direccions territorials (Directors/es d'oficina, Gerents de Serveis Centrals i Directors/es de Banca Privada i de Banca d'Empreses), que inclou sessions de **coaching**.

La **formació directiva** preveu dues etapes (incorporació i consolidació) i una tercera per als col·lectius d'alt potencial. Aquest programa proposa un desenvolupament incremental en funció de la consolidació en el càrrec i en què s'incorpora el concepte de "certificació" a través d'universitats i escoles de negocis.

- **Incorporació:** formació adreçada al desenvolupament d'un lideratge centrat en un mateix i a establir bases del negoci. Es planteja per a professionals que accedeixen a noves funcions directives. Programes: **PROA**, **GPS**, **Certificació C1**, sessions d'**intervisió i coaching de transició**.
- **Consolidació** (entre tres i cinc anys en la funció): centrada en el rol com a líders d'altres i impulsors del canvi i de l'execució de l'estratègia. Programes: **Certificació C2**, programes relacionats amb la **Transformació en l'era digital** i sessions de **coaching de consolidació**.
- **Desenvolupament de l'alt potencial:** aquí es plantegen propostes amb la finalitat de contribuir al desenvolupament del lideratge per a directius amb alt potencial i impulsar-lo. **Programa TOP 200**.

>> COL-LABORADORS PRINCIPALS EN LA CREACIÓ I EL DESENVOLUPAMENT DE PROGRAMES AMB CAIXABANK:



99,3 %
de posicions directives cobertes internament el 2019
(CaixaBank, S.A.)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Desenvolupament professional i compensació



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Talent jove

El programa **CaixaBank First Experience** ha estat premiat en l'àmbit internacional amb la categoria de bronze en els **Learning Awards 2019** com un dels millors programes d' *onboarding* a Europa, i en l'àmbit nacional com al **millor programa de retenció i atracció del talent** per la **Fundació Cegos**. És un programa *blended* (presencial i online a través de *Virtaula* mitjançant gamificació) d'aprenentatge, que dura dos anys i que acompanya els nous empleats en tot moment per facilitar la seva integració i fer-los sentir part de l'Entitat. El programa disposa d'una fase d'integració, en què els nous empleats fan un training presencial d'una setmana als Serveis Corporatius de Barcelona, amb l'objectiu de donar-los la benvinguda i explicar-los l'organització, i una fase d'itinerari formatiu a través de formació online (amb contingut normatiu d'acord amb els requeriments de MIFID II).

Així mateix, CaixaBank disposa de programes d'atracció de talent extern, com ara **Young Management Program (YMP)**, **WONNOW** i **New Graduates** per al segment de *Corporate & Institutional Banking*. Amb l'objectiu de continuar potenciant el talent jove i facilitar la seva captació, el 2019 neix **Talent Programs - New Graduates SS.CC.**, amb el qual serà possible disposar d'una cartera de talent jove per prevenir la demanda de perfils necessaris per a la transformació en l'era digital i altres posicions.



Formació contínua

CaixaBank Campus és la marca sota la qual es desenvolupa l'oferta formativa de l'Entitat, que fomenta una cultura d'aprenentatge continu i en què la figura del formador intern, com a facilitador d'aprenentatge, és un valor diferencial clau. Aquest model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

- Formació obligatòria, exigida pel regulador.
- Formació recomanada, que dona resposta als reptes del negoci.
- Autoformació, que dona resposta a les necessitats individuals dels nostres empleats.



3.587.700

hores de formació del 2019



98

hores de formació per empleat



94%

de la formació a través de la plataforma *Virtaula* (online)



16,7 MM€

inversió total en formació



456 €

inversió en formació per empleat



1.958

formadors interns a CaixaBank, S.A.

A la plantilla de CaixaBank, S.A., 18.074 professionals estan certificats en MIFID II i 6.548 professionals disposen d'una certificació superior a MIFID II. A més, arran de la nova regulació normativa de la Llei de Crèdit Immobiliari, 9.863 empleats estan certificats en aquesta matèria.

Destaquen el 2019 el llançament de l'acadèmia virtual d'anglès (*Education First*) i els itineraris de formació de Transformació en l'Era Digital, alineats amb el nou Pla estratègic i que tenen com a objectiu desenvolupar el Talent Digital i aprofundir en com la transformació digital impacta en la relació amb el client, en el model de negoci i en la forma de treballar. S'estructura en quatre blocs: Entorn digital, Habilitats Digitals, Data Academy i Metodologies àgils de treball.

Compensació adequada i meritocràtica

El Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar el 2017 l'última actualització de la **Política General de Remuneració de CaixaBank**, que detalla les característiques principals de cada element retributiu. Està a disposició de tots els empleats a través de la intranet corporativa.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- Una remuneració fixa basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total i que està regulada pel Conveni Col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Una remuneració variable en forma de bonus o incentius vinculats a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, indogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i a una gestió prudent dels riscos.

>> DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL I COMPENSACIÓ EN XIFRES¹

Nombre d'empleats per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	6.027	5.571	5.399	4.905	450	411
Càrrecs intermedis	7.968	7.000	6.522	5.852	649	647
Resta d'empleats	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

Nombre total d'hores de formació per categoria professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	397.664	703.195	391.607	685.150	1.991	11.882
Càrrecs intermedis	566.009	847.140	476.439	779.749	57.723	48.415
Resta d'empleats	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

Remuneracions mitjanes per classificació professional

	Grup CaixaBank		CaixaBank, SA		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	94.534	97.444	92.868	95.513	85.533	95.839
Càrrecs intermedis	67.699	69.375	70.094	72.022	41.374	43.650
Resta d'empleats	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

Els principis de la Política General de Remuneració són aplicables a tots els empleats del Grup CaixaBank i, entre altres objectius, pretén principalment impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps. A més, basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als professionals la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total.

El 2020 s'implementarà el programa de retribució flexible per a tots els empleats, que permetrà un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. La compensació total anirà incorporant una sèrie de productes, com ara l'assegurança de salut de familiars, targetes de transport, un servei de jardí d'infants i una assegurança d'estalvi a la jubilació.

Nre. total d'empleats distribuïts per tipologia de contracte i classificació professional

Grup CaixaBank	Contracte fix o indefinit a temps complet		Contracte fix o indefinit a temps parcial		Contracte temporal	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	6.020	5.556	6	13	1	2
Càrrecs intermedis	7.960	6.995	3	3	5	2
Resta d'empleats	22.318	22.573	59	37	1.068	555
Total	36.298	35.124	68	53	1.074	559

Nombre d'acomiadaments per classificació professional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Directius	17	15	9	14	5	0
Càrrecs intermedis	21	11	13	6	3	1
Resta d'empleats	81	66	51	40	15	8
Total	119	92	73	60	23	9

¹ El 2019 es reporta informació a nivell de Grup CaixaBank, mentre que el 2018 es reportava a nivell Grup CaixaBank Espanya.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Experiència de l'empleat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Experiència de l'empleat

Desplegar la millor proposta de valor per als empleats per millorar la seva experiència, incrementar el compromís i fomentar el benestar en un entorn saludable i sostenible.

La proposta de valor s'estructura en quatre pilars:

- Amb tu, creixem
- Transcendim socialment
- Innovem junts
- Confiem en les persones

Entorn laboral

Per a CaixaBank és essencial disposar d'un entorn laboral positiu en què els equips se sentin motivats i compromesos. Per fer-ho, és important prestar atenció a les seves opinions i, partint d'aquesta escolta, elaborar un pla d'acció per adaptar-se a les seves necessitats. Per aquest motiu, es considera que avaluar el clima sociolaboral, l'experiència d'empleat i la qualitat de servei oferta de forma periòdica ajuda a aconseguir aquest entorn que es persegueix.

L'Entitat mesura el compromís i la satisfacció dels seus empleats mitjançant l'Estudi de Compromís i el de Qualitat de Servei, així com mitjançant monitors,

com per exemple MercoTalento o l'Índex de Mesurament de l'Experiència d'Empleat (IMEX).

L'estudi de compromís es fa bianualment per a tota la plantilla. El del 2019 es farà durant el primer trimestre del 2020 i com a novetat destaca la possibilitat d'elaborar plans d'acció de millora personalitzats per a cada unitat organitzativa.

El 2019, la iniciativa del treball remot a Serveis Centrals ha permès incrementar la flexibilitat i la satisfacció.

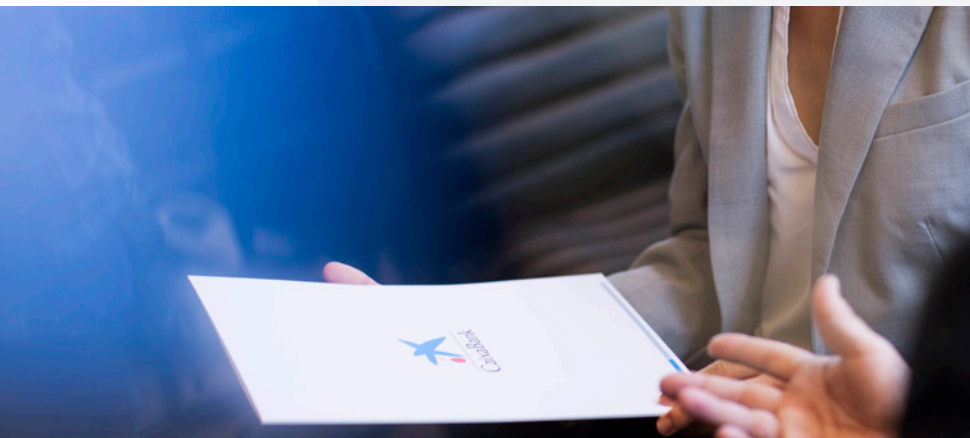
Models de treball més àgils i transversals

CaixaBank aposta per una estructura àgil i col·laborativa, i per això està desenvolupant un projecte que cerca la simplificació del nombre de nivells organitzatius i que ha de permetre la millora del *time to market* la reducció dels temps de reacció i decisió, i que alhora comportarà una millora del compromís dels empleats, la possibilitat de desenvolupar el talent intern i l'augment de la productivitat i la qualitat de l'entrega.

A escala de Grup, s'està evolucionant i racionalitzant el model corporatiu amb l'objectiu de millorar el control, la governança i les eficiències mitjançant la creació de serveis compartits.

El 2019, mitjançant el projecte HR Business Partner s'ha redissenyat el model de relació amb el client intern i s'ha aconseguit un servei de més proximitat, agilitat, proactivitat i qualitat.

La transició cap a models de treball més àgils s'emmarca en el projecte de transformació agile que persegueix l'acceleració i l'adopció de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions, amb focus en el client i trencant sitges mitjançant el treball col·laboratiu. Com a línies de treball principals hi ha troba la definició de l'estratègia i del roadmap de la transformació agile, la implantació de les metodologies àgils a tots els nivells mitjançant coaching i la capacitat de nous rols fomentant la transversalitat i les relacions circulars.





L'ADN de CaixaBank

**Linies estratègiques**

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Experiència de l'empleat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el respecte de les normes laborals i dels drets del personal i dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. És aplicable el Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats Financeres d'estalvi a tota la plantilla de CaixaBank S.A. i també hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen.

Amb caràcter general, la majoria de la plantilla fa l'horari laboral establert en el conveni col·lectiu d'entitats financeres i d'estalvi i es fan acords laborals específics amb la Representació Laboral dels Treballadors (RLT) quan es donen casuístiques excepcionals. CaixaBank, S.A. forma part de la Comissió Permanent Paritària d'interpretació del Conveni, que pretén desenvolupar les normes laborals que són aplicables a tots els empleats del sector.

Caixabank, S.A. manté i promou una neutralitat total amb les diferents forces sindicals presents a l'Entitat. Els representants sindicals presents en els comitès d'empresa són escollits cada quatre anys per sufragi personal, lliure, directe i secret i són informats dels canvis rellevants que es puguin produir a l'Entitat.

El 2019, en l'àmbit del conveni col·lectiu s'ha assolit un acord marc en matèria de registre de jornada amb la representació legal dels treballadors. A més, davant el venciment del conveni col·lectiu el 31/12/2018, s'ha constituït la taula de negociació del nou conveni i s'han iniciat les negociacions per establir les condicions d'un nou Conveni Col·lectiu del sector.



Amb l'objectiu de conscienciar i preparar la plantilla en matèria de Seguretat i Salut a la feina, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius referits a seguretat en oficines, seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.

**100%**

plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu

Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible

La Direcció està altament sensibilitzada a potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball, i mostra el seu compromís per:

- Fomentar una cultura preventiva en tots els àmbits de l'organització.
- Garantir el compliment de la legislació aplicable, així com dels compromisos voluntaris que se subscriuguin.
- Considerar els aspectes preventius en origen.
- Implantar mesures de millora contínua.
- Formar i sensibilitzar el personal.
- Mantenir un sistema de gestió de Prevenció de Riscos Laborals segons els requisits de la norma OHSAS 18001, l'exigència de la qual és superior a la de la norma legal.

CaixaBank, S.A. disposa de comitès específics per garantir la seguretat i la salut del personal:

- **Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral.** Estableix els objectius esmentats més amunt i fa un seguiment de les activitats preventives posant un èmfasi especial no només en les auditories reglamentàries, sinó també en d'altres de caràcter voluntari OHSAS 18001 (des de 2005).
- **Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals.** Defineix les polítiques en matèria de prevenció en aquest àmbit per millorar el control, la gestió i el seguiment de les necessitats en matèria de seguretat i salut i la realització d'accions formatives.

Empresa saludable

El projecte d'empresa saludable reafirma el seu compromís amb la seguretat, la salut i el benestar de la plantilla, ja que:



I s'estructura en tres eixos:

Seguretat

Entorns de treball segurs i emocionalment saludables.

L'Entitat es proposa assolir l'excel·lència en la cultura preventiva i entorns de treball segurs, i per aconseguir-ho s'analitzarà la transició cap a la certificació ISO 45001 incorporant el benestar com a concepte global.

En matèria psicosocial, s'ha realitzat un programa d'intervenció que avalua els efectes psicosocials i defineix plans d'acció per a la disminució de factors estressants.

Com a prova de la millora contínua en matèria de prevenció, CaixaBank ha estat reconeguda internacionalment amb l' **Occupation Risk Prevention 2019**, atorgat per la Fundació Internacional ORP, gràcies a la implementació d'un programa de gestió integral de la prevenció per a la plantilla a l'estranger.

Salut

Promoció d'estils de vida saludable per equilibrar la vida laboral i salut com a element clau.

CaixaBank ha condicionat espais físics per fomentar activitats saludables i esportives i ha potenciat l'apartat de seguretat, salut i benestar laboral a la intranet corporativa amb l'objectiu de consolidar-se com a Empresa Saludable. Per fer-ho, també s'ofereixen programes individualitzats i col·lectius per millorar estils de vida i la gestió de la salut a través de la plataforma interna i d' **Adeslas Salut i Benestar**.

Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades.

Benestar

Forjar una cultura de la flexibilitat amb entorns que promouen el benestar de la plantilla amb beneficis que facilitin el seu dia a dia.

L'Escola de Rendiment Sostenible de Virtaula incorpora continguts que contribueixen a millorar el benestar personal de la plantilla amb formació en salut i nutrició, mindfulness, medi ambient i pensament positiu, entre d'altres.

Amb l'ampliació de les mesures per a la promoció de nous entorns i formes de treball (remot, agile...), així com estudiant fórmules per a un envelliment actiu i saludable de la plantilla, es podrà assolir l'objectiu d'aconseguir una plantilla emocionalment més sana.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa

Experiència de l'empleat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> ENTORN LABORAL EN XIFRES¹

Accidentalitat a la feina - Grup CaixaBank

	2018	2019
Nre. total d'accidents	520	523

El 2019, els accidents greus es distribueixen en 2 dones i 5 homes, i els no greus en 345 dones i 171 homes.

Freqüència dels accidents a la feina - Grup CaixaBank

	2018	2019
Índex de freqüència d'accidents ²	1,93	1,77

²El 2019, l'índex de freqüència d'accidents per a dones és del 2,43 i per a homes, de l'1,01.

Nombre d'hores d'absentisme gestionable - Grup CaixaBank

	2018	2019
Hores d'absentisme gestionable	1.775.752	1.684.796

2,82%

índex d'absentisme gestionable (malaltia i accident)

Canals de comunicació per fomentar la participació i la col·laboració

La comunicació interna a CaixaBank es focalitza principalment a:

- Difondre i acompanyar els reptes del Pla estratègic i les prioritats de negoci.
- Transmetre els valors de l'Entitat com a element diferencial.
- Reconèixer i reforçar les bones pràctiques professionals.
- Potenciar la cultura corporativa i l'orgull de pertinença.

CaixaBank disposa de diversos canals de comunicació entre l'empleat i l'Entitat, entre els quals destaquen:

- L'espai **Persones**, un diari digital d'abast global i transversal que, amb gairebé un milió i mig d'accesos mensuals i una mitjana de 2,5 novetats diàries, es focalitza en el protagonisme de les persones de l'Entitat, així com en la informació institucional i les fites de rellevància per a l'activitat diària, des d'una òptica estratègica, motivacional i de negoci.

Durant el 2019, han tingut una rellevància especial les notícies, els vídeos i els testimonis inclosos en els plans de comunicació del nou **Pla estratègic 2019 – 2021**, del programa de Cultura **Som CaixaBank** i del llançament del nou *claim* de marca **#Escuchar-HablarHacer**.

Per avançar en la participació i la col·laboració, durant el 2019 s'ha provat la nova eina **PeopleNow**, una evolució de Persones que s'ha d'implantar durant el primer semestre del 2020 a tota l'Entitat. Està centrada en l'experiència d'usuari i permet integrar les diferents eines de Microsoft Office 365 i SharePoint per facilitar la comunicació multidireccional i la transversalitat dins l'organització de manera personalitzada i rellevant. L'objectiu principal és que l'entorn digital de treball es converteixi en un espai intel·ligent i modern, en què flueixin la col·laboració, la informació i el coneixement.

- La revista CanalCaixa, una publicació editorial monogràfica en paper i digital que emfatitza i difon els valors i la cultura de l'Entitat a través del testimoni de les seves persones.
- L'organització i la coordinació d' **esdeveniments interns**, com la **Convenció de Directius**, i l'assessorament en actes amb empleats liderats per altres àrees del banc.
- **FlashDirectivo**, un canal audiovisual que acosta els missatges principals del Conseller Delegat a tots els professionals de CaixaBank en cada presentació de resultats.
- **Canal de consultes i denúncies**, integrat en la intranet corporativa.

Durant l'exercici 2019 s'han rebut 5 denúncies formals referides a possibles comportaments d'assetjament laboral i sexual. S'ha determinat per part dels gestors externs que no hi ha cap cas d'assetjament.

De tal manera com estableix el Protocol, els gestors externs han realitzat informes de les cinc denúncies formals, amb el següent resultat: tres resolucions de no existència d'assetjament i arxiu de denúncia; i dos resolucions de no existència d'assetjament amb recomanació de mesures dirigides a intercedir entre les parts.

Dins l'àmbit de la intranet corporativa, durant l'exercici 2019 i dins l'espai Wengage Diversity, es destaca l'apartat de Prevenció de l'Assetjament.

Així mateix, s'han realitzat accions de formació de difusió del protocol de prevenció d'assetjaments. En el curs de formació de Codi Ètic, s'ha destacat el canal específic del Protocol d'Assetjament.

¹ Les dades del 2018 s'han reexpressat homogeneitzant el criteri utilitzat el 2019.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució resultats i activitat

Segmentació de negocis

Per a la presentació de la informació financera, el Grup es configura amb els segments de negoci següents:

Bancari i d'assegurances:

- Recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances i de gestió d'actius del Grup essencialment a Espanya, així com la gestió de liquiditat, ALCO, el finançament a la resta de negocis i les activitats corporatives de tot el Grup. Inclou, també, els negocis adquirits per CaixaBank a BPI durant 2018 (assegurances, gestió d'actius i targetes).

Participacions

- El negoci recull, essencialment, els ingressos per dividends i/o mètode de la participació nets del cost de finançament de les participacions, així com els resultats d'operacions financeres a Erste Group Bank, Telefónica, Repsol, BFA i BCI. Des de l'1 de gener de 2019, en aquest segment s'hi incorpora la participació del 20% en Coral Homes després de la venda del negoci immobiliari a finals de desembre de 2018. També inclou impactes rellevants en resultats d'altres participacions significatives en sectors diversos.

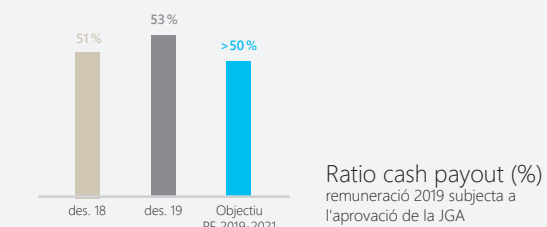
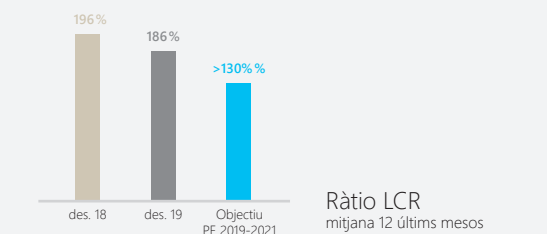
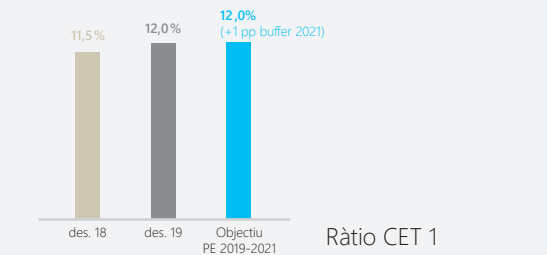
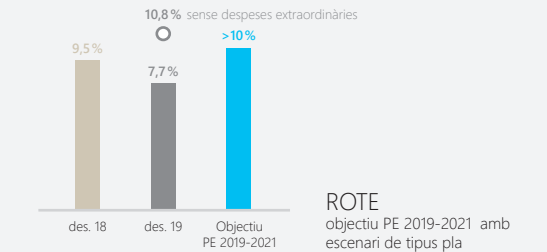
- Inclou la participació en BFA que, després de reestimar la influència significativa a tancament de 2018, es classifica com a Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global i la participació en Repsol, fins a finalitzar la seva venda durant el segon trimestre de 2019.

BPI:

- Recull els resultats del negoci bancari domèstic de BPI. El compte de resultats inclou la reversió dels ajustos derivats de la valoració raonable dels actius i passius en la combinació de negocis i exclou els resultats i magnituds de balanç associats als actius de BPI assignats al negoci de participacions (essencialment BFA i BCI), esmentats anteriorment.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació.

Mètriques principals de seguiment Pla estratègic 2019-2021





L'ADN de
CaixaBank



**Linies
estratègiques**

Aconseguir
una rendibilitat
atractiva
mantenint la
solidesa financera

Evolució,
resultats i
activitat



Estat
d'informació
no financera



Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe de govern
corporatiu
corresponent
al 2019

Resultats

en milions d'euros	2017	2018	2019 (segmentació per negocis)			
			Grup	Grup	Grup	Bancari i assegu- rances
Marge d'interessos	4.746	4.907	4.951	4.659	(124)	416
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	653	972	588	232	335	21
Comissions netes	2.499	2.583	2.598	2.340	-	258
Guanys / pèrdues per actius i passius financers i d'altres	282	278	298	239	35	24
Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances	472	551	556	556	-	-
Altres ingressos i despeses d'explotació	(430)	(524)	(386)	(369)	-	(17)
Marge brut	8.222	8.767	8.605	7.657	246	702
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.467)	(4.634)	(4.771)	(4.304)	(4)	(463)
Despeses extraordinàries	(110)	(24)	(979)	(978)	-	(1)
Marge d'explotació	3.645	4.109	2.855	2.375	242	238
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(799)	(97)	(376)	(573)	-	197
Altres dotacions de provisions	(912)	(470)	(235)	(238)	-	3
Guanys / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	164	(735)	(167)	(169)	-	2
Resultat abans d'impostos	2.098	2.807	2.077	1.395	242	440
Impost sobre societats	(378)	(712)	(369)	(332)	71	(108)
Resultat després d'impostos	1.720	2.095	1.708	1.063	313	332
Resultat atribuït a interessos minoritaris i a activitats interrompudes	36	110	3	3	-	-
Resultat atribuït al Grup	1.684	1.985	1.705	1.060	313	332
Ràtio d'eficiència	55,7%	53,1%	66,8%			
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	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 càlcul del ROTE i el ROE de 2019 s'hi inclouen els ajustos de valoració en el denominador i es reexpressen les xifres publicades de períodes anteriors. Així mateix, s'ha modificat la política comptable associada al registre dels compromisos de prestació definida amb els empleats i es reexpressen el patrimoni i les ràtios de períodes anteriors.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució 2019 vs. 2018

El **resultat atribuït** es situa en 1.705 milions d'euros el 2019, (-14,1%), amb una evolució marcada pel registre de l'acord laboral dut a terme en aquest exercici (+20,4% sense aquest efecte).

El **marge brut** es situa en 8.605 milions d'euros, amb un augment dels ingressos core,¹ que es situen en 8.316 milions d'euros el 2019 (+1,2%). En l'evolució del marge brut (-1,8%) hi influeix la reducció dels resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació (-48,5%) com a conseqüència de la no atribució de Repsol i BFA. El marge brut, sense tenir en compte l'aportació en els dos exercicis de Repsol i BFA, creixeria un 3,0%.

Millora de l'epígraf «**Altres ingressos i despeses d'exploració**» per costos immobiliaris més baixos com a conseqüència de la venda d'aquest negoci el 2018.

En l'evolució de l'epígraf «**Pèrdues per deteriorament d'actius financers**» hi incideix, essencialment, l'alliberament extraordinari de provisions el 2018 per valor d'uns 275 milions d'euros.

El registre de l'operació de recompra del 51% de ServiHabitat en el 2018 va donar lloc a un resultat negatiu de -204 milions d'euros (-152 registrats a «Altres dotacions a provisions» i -52 a «Guanyos / pèrdues en baixa d'actius i d'altres»).

Així mateix, en l'evolució interanual de l'epígraf «**Guanyos/pèrdues en baixa d'actius i d'altres**» hi incideix essencialment el registre el 2018 de -453 milions d'euros derivat de l'acord de venda de Repsol i el resultat derivat del canvi en la classificació comptable de la participació en BFA per -154 milions d'euros.

Evolució 2018 vs. 2017

El **resultat atribuït** del 2018 va arribar als 1.985 milions d'euros, un +17,8% respecte al 2017.

El **marge brut** es va situar en 8.767 milions d'euros (+6,6% respecte a l'exercici anterior), impulsat pel creixement dels ingressos core fins als 8.217 milions d'euros el 2018 (+4,2%) i més ingressos de participades.

Les «**Despeses d'administració i amortització recurrents**» (+3,7%) van créixer a un ritme inferior que els ingressos core.

En l'evolució de «**Pèrdues per deteriorament d'actius financers**» (-87,9%) hi van incidir la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i l'alliberament extraordinari de provisions a causa de la millora de la recuperabilitat del deute d'un gran acreditat.

En «**Altres dotacions a provisions**» (-48,4%) destaca, el 2018, l'impacte de l'operació de recompra del 51% de ServiHabitat (el 2017, impactes extraordinaris negatius associats a prejubilacions i al sanejament de l'exposició en Sareb).

«**Guanyos / pèrdues en baixa d'actius i d'altres**» recull resultats singulars en els dos exercicis: el 2018 destaquen l'impacte negatiu de la venda de Repsol i la reclassificació comptable de BFA, i el 2017 destaca el resultat positiu de la combinació de negocis generat per l'adquisició de BPI.



¹Inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores de BPI.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Marge d'interessos

Evolució 2019 vs. 2018

El 2019, el marge d'interessos ascendeix a 4.951 milions d'euros (+0,9% respecte a 2018) a causa de:

- Ingressos del crèdit superiors, principalment per l'increment de volum.
- Gestió del finançament minorista, que suposa una reducció del cost per la cancel·lació del deute subordinat retail el juny de 2018 i la reducció de 4 punts bàsics en el cost de l'estalvi a venciment.
- Estalvi en els costos del finançament institucional per preu més baix. Volum superior de la cartera de renda fixa.
- Millor aportació del negoci assegurador (productes d'estalvi).
- Així mateix, en l'evolució hi incideix la disminució de la rendibilitat del crèdit i de la cartera de renda fixa.

Evolució 2018 vs. 2017

El 2018, el marge d'interessos es va situar en 4.907 milions d'euros (+3,4% respecte al 2017). El creixement es va derivar de:

- Millora de la rendibilitat del crèdit de +7 punts bàsics a causa de la producció a tipus superiors i al mix cap a segments més rendibles, que van compensar les reprecipacions encara negatives de la cartera hipotecària. Els interessos de dubtosos i les recuperacions també van contribuir a l'augment del tipus de crèdit.
- Gestió del finançament minorista, que va suposar una reducció d'1 punt bàsic en el cost de l'estalvi a la vista.
- L'estalvi en els costos del finançament institucional, a causa del preu més baix i el volum més gran de la cartera de renda fixa, va superar l'impacte de la caiguda de la rendibilitat de la renda fixa i l'augment dels costos de l'excés de liquiditat remunerat a tipus negatius.

en milions d'euros	2019		2018		2017	
	Saldo mitjà	Tipus%	Saldo mitjà	Tipus%	Saldo mitjà	Tipus%
Intermediaris financers	25.286	0,65 %	21.241	0,83 %	15.900	1,15 %
Cartera de crèdits (a)	213.298	2,24 %	208.470	2,27 %	209.185	2,20 %
Valors representatius de deute	36.184	0,92 %	34.723	1,05 %	29.700	1,24 %
Altres actius amb rendiment	61.643	2,84 %	54.174	3,03 %	49.984	3,55 %
Resta d'actius	67.431	-	65.193	-	68.136	-
Total actius mitjans (b)	403.842	1,75 %	383.801	1,81 %	372.905	1,87 %
Intermediaris financers	36.076	0,67 %	43.601	0,45 %	47.488	0,40 %
Recursos de l'activitat minorista (c)	214.136	0,02 %	199.220	0,04 %	188.068	0,04 %
Emprèstits institucionals i valors negociables	28.343	0,87 %	26.822	0,98 %	27.057	1,11 %
Passius subordinats	5.400	1,36 %	6.346	1,73 %	5.575	2,61 %
Altres passius amb cost	70.437	2,04 %	63.366	2,14 %	59.158	2,48 %
Resta de passius	49.450	-	44.446	-	45.559	-
Total recursos mitjans (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 balanç (b-d)		1,23 %		1,28 %		1,27 %

Per a la correcta interpretació s'han de tenir en compte els aspectes següents:

- D'acord amb la normativa comptable, els ingressos derivats de l'aplicació de tipus negatius s'imputen segons la seva naturalesa. La rúbrica d'intermediaris financers de l'actiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers del passiu, els més significatius dels quals són els ingressos del finançament TLTRO II. De forma simètrica, la rúbrica d'intermediaris financers del passiu recull els interessos negatius dels saldos d'intermediaris financers de l'actiu. Només el net entre ingressos i despeses de les dues rúbriques té significació econòmica.
- Els epígrafs «Altres actius amb rendiment» i «Altres passius amb cost» recullen, principalment, l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup.
- Els saldos de totes les rúbriques, llevat de «resta d'actius» i «resta de passius», corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.
- Fins al quart trimestre del 2018, les cobertures de tipus d'interès de BPI es registraven pel net dins l'epígraf «resta de passius». A partir del primer trimestre de 2019 s'ha homogenitzat el criteri de presentació amb els de la resta del Grup i s'imputen els impactes dins els epígrafs que recullen els elements coberts. La reclassificació va tenir un impacte positiu en Estalvi a venciment i Resta de Passius i negatiu en Valors representatius de deute i Crèdit a la clientela amb rendiment.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Comissions

Evolució 2019 vs. 2018

Els ingressos per comissions es situen en 2.598 milions d'euros, +0,6% respecte al 2018.

- Les comissions bancàries, els valors i altres inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca d'inversió. En l'evolució anual (+0,8%) destaca el creixement de la banca electrònica.
- Les comissions per comercialització d'assegurances disminueixen respecte al 2018 (-6,6%), afectades pel calendari de llançament de nous productes.
- Les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV es situen en 538 milions d'euros (-2,6%). En la seva evolució hi incideix, entre d'altres, la reducció del patrimoni mitjà gestionat durant el 2019 a causa de l'evolució negativa dels mercats de finals de 2018, que s'ha anat recuperant durant el 2019.
- Les comissions per gestió de plans de pensions es situen en +222 milions d'euros (+2,4%).

Evolució 2018 vs. 2017

En el 2018, els ingressos per comissions es van situar en 2.583 milions (+3,4% respecte al 2017).

- L'evolució de les comissions bancàries, els valors i altres respecte al 2017 es va veure afectada per acords de distribució vinculats al finançament al consum, així com per comissions inferiors en banca d'inversió.
- Les comissions per comercialització d'assegurances van créixer un 19,0% el 2018 respecte al 2017, després de la intensa activitat comercial.
- El 2018, les comissions de fons d'inversió, carteres i SICAV van pujar un 12,6% a causa de l'augment del patrimoni gestionat durant els primers nou mesos de l'exercici, anteriors a la volatilitat.
- El 2018, les comissions per gestió de plans de pensions van pujar un 2,0% respecte a l'any anterior, a través d'una àmplia oferta de productes.

en milions d'euros	2019	2018	2017
Comissions bancàries, valors i altres	1.500	1.488	1.521
Fons d'inversió, carteres i SICAV	538	552	491
Plans de pensions	222	217	213
Comercialització d'assegurances	213	227	274
Unit Link i altres ¹	125	99	-
Comissions netes	2.598	2.583	2.499

¹ Inclou ingressos corresponents a Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada). El 2017 s'inclouen dins de comercialització d'assegurances.

Ingressos de la cartera de participades

Els «Resultats de les entitats valorades pel mètode de la participació» disminueixen 401 milions d'euros (-48,5%) respecte a l'exercici anterior, essencialment per la no atribució en el 2019 del resultat de BFA i Repsol (434 milions d'euros atribuïts el 2018). Excloent-ne aquest efecte, l'evolució d'aquest epígraf seria positiva (+4,0%).

El 2018, la seva evolució va ser positiva en 319 milions d'euros (+48,8%) i va estar marcada per l'evolució del negoci i la contribució més elevada de BFA per impactes extraordinaris, entre els quals destaquen la devaluació de la divisa anglesa.

en milions d'euros	2019	2018	2017
Ingressos per dividendes	163	146	127
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	425	826	526
Ingressos de la cartera de participades	588	972	653



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Guanyos / pèrdues per actius i passius financers i d'altres

Els «Guanyos/pèrdues per actius i passius financers i d'altres» es situa en 298 milions d'euros durant el 2019 (+7,2%), que inclou, entre d'altres, la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa.

El 2018, l'epígraf incloïa la revaloració de la participació de BPI en Viacer en el context de la seva desinversió, el resultat derivat de l'operativa de cobertures associades a obligacions subordinades amortitzades anticipadament i la materialització de plusvàlues en actius de renda fixa. L'evolució respecte al 2017 va estar marcada per la materialització de plusvàlues latents d'actius financers disponibles per a la venda.

Ingressos i despeses emparats en contractes d'assegurances o reassegurances

Els ingressos derivats de l'activitat d'assegurances de vida risc se situen en 556 milions d'euros, +1,0% durant l'any. El 2018 van incrementar un 16,7% a causa d'un creixement sostingut de l'activitat comercial.

Altres ingressos i despeses d'explotació

L'evolució de l'epígraf «Altres ingressos i despeses d'explotació» (-26,4%) es veu afectada, essencialment, per despeses immobiliàries més baixes (impost sobre béns immobles i despeses de manteniment i gestió de la cartera d'adjudicats) com a conseqüència de la venda del negoci immobiliari, formalitzada durant el quart trimestre de 2018.

L'epígraf inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos.

- Registre de la contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD) per 242 milions d'euros (228 milions d'euros el 2018 i 214 el 2017).
- Inclou la contribució al Fons Únic de Resolució (FUR) per un import de 103 milions d'euros (97 milions d'euros el 2018 i 90 milions d'euros el 2017), inclosa la contribució de BPI per 7 milions d'euros al Fundo de Resoluçao portuguès.
- Registre de l'impost sobre béns immobles (16 milions d'euros per al 2019 davant els 48 milions d'euros del 2018 i els 50 milions d'euros del 2017).

en milions d'euros	2019	2018	2017
Contribució al Fons Únic de Resolució / Fons de Garantia de Dipòsits	(345)	(325)	(304)
Altres ingressos i despeses immobiliàries (inclou IBI)	1	(147)	(200)
Altres	(42)	(52)	74
Altres ingressos i despeses d'explotació	(386)	(524)	(430)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Despeses d'administració i amortització

Les «Despeses d'administració i amortització recurrents» es situen en 4.771 milions d'euros, +2,9%. La seva evolució interanual es veu afectada per:

- Les despeses de personal augmenten un 1,4% durant l'any a causa del seu increment orgànic, per bé que amb una millora en els dos últims trimestres després de l'acord laboral assolit durant aquest exercici. L'increment orgànic explica també l'evolució del 2018 respecte al 2017.
- Disminució del 3,5% de les despeses generals, entre d'altres, per l'aplicació d'IFRS16. Aïllant aquest efecte (154 milions d'euros), en el seu augment hi incideixen les despeses més altes per la transformació del model de distribució (oficines Store, model InTouch d'atenció remota) i una despesa també més alta en tecnologia i nous requeriments normatius, tal com va passar en l'evolució del 2018.
- Les amortitzacions incrementen un 34,9% com a conseqüència, entre d'altres, de l'entrada en vigor d'IFRS16, que implica l'activació i la posterior amortització dels drets d'ús de béns en lloguer, que es compensa essencialment amb la reducció de les despeses generals. Sense aquest efecte, el creixement de la despesa per amortització seria de l'1,5% aproximadament. Aquestes van disminuir el 2018 respecte al 2017 pel sanejament d'intangibles que es va produir durant el quart trimestre de 2017.

Les despeses extraordinàries inclouen l'acord assolit amb els representants dels treballadors durant el segon trimestre de 2019 sobre un pla amb extincions indemnitzades, així com altres mesures que permetran més flexibilitat laboral per valor de 978 milions d'euros bruts. Bona part de les sortides acordades van tenir lloc l'1 d'agost, amb el consegüent reflex en estalvi de costos a partir del tercer trimestre de l'any. El 2018 i el 2017, les despeses extraordinàries estan associades a la integració de BPI (24 milions d'euros el 2018 i 110 milions d'euros el 2017).

en milions d'euros	2019	2018	2017
Marge brut	8.605	8.767	8.222
Despeses de personal	(2.978)	(2.937)	(2.875)
Despeses generals	(1.247)	(1.292)	(1.165)
Amortitzacions	(546)	(405)	(427)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.771)	(4.634)	(4.467)
Despeses extraordinàries	(979)	(24)	(110)

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

Les dotacions per a insolvències se situen en -376 milions d'euros (-97 milions d'euros el 2018). En la seva evolució hi incideixen aspectes singulars en els dos exercicis i, en especial, la reversió de provisions associada a l'actualització del valor recuperable de l'exposició en un gran acreditat per 275 milions d'euros, aproximadament, durant el tercer trimestre del 2018.

El 2019 es recullen, entre d'altres, l'impacte negatiu del recalibratge de models en un entorn de desacceleració macroeconòmica i l'alliberament de provisions després de la revisió de la pèrdua esperada associada als ajustos per risc de crèdit fets en l'adquisició de BPI per +119 milions d'euros (179 milions d'euros en el total de l'any).

en milions d'euros	2019	2018	2017
Dotacions per a insolvències	(376)	(97)	(799)
Altres dotacions a provisions	(235)	(470)	(912)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(611)	(567)	(1.711)



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

L'evolució del 2018, -87,9% respecte al 2017, és conseqüència del procés de normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i dels aspectes singulars anteriorment.

«Altres dotacions» recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius. En la seva evolució hi incideixen aspectes singulars, en especial el 2018, ja que en aquesta línia es van reconèixer el registre de -152 milions d'euros corresponents a la diferència entre el preu de recompra a TPG del 51% del servicer immobiliari i el valor raonable estimat de la participació en aquell moment, i -53 milions d'euros associats a prejubilacions i deterioraments com a conseqüència de la revisió del valor recuperable de certs actius, entre altres aspectes.

El 2017 incloïa, entre d'altres, el registre de -455 milions d'euros associats a prejubilacions i -154 milions d'euros de sanejament de l'exposició a Sareb.

Guany/pèrdues en la baixa d'actius i d'altres

Els «Guany/pèrdues en la baixa d'actius i d'altres» recullen, essencialment, els resultats d'operacions singulars formalitzades i els resultats per vendes i sanejaments d'actius. L'evolució interanual (-77,3%) reflecteix, essencialment, esdeveniments extraordinaris del 2018:

- Els resultats immobiliaris recullen el deteriorament del 49% de la participació que en aquell moment mantenia en ServiHabitat per adequar el seu valor en llibres al nou valor raonable (-52 milions). A més, inclou la formalització de la venda del negoci immobiliari (inclosos despeses, impostos i altres costos) per un import de -60 milions d'euros.
- «Altres guanys/pèrdues» inclou el resultat negatiu derivat de l'acord de venda de la participació en Repsol (-453 milions d'euros), el canvi de classificació comptable de la participació en BFA (-154 milions d'euros) i el benefici per la venda del negoci d'adquisició de BPI (+58 milions).

El 2017 destaca el resultat derivat de la combinació de negocis de BPI (+256 milions d'euros) i el sanejament per obsolescència d'actius.

en milions d'euros	2019	2018	2017
Resultats immobiliaris	(84)	(117)	6
altres	(83)	(618)	158
Guany / pèrdues en baixa d'actius i d'altres	(167)	(735)	164



L'ADN de
CaixaBank



**Linies
estratègiques**

Aconseguir
una rendibilitat
atractiva
mantenint la
solidesa financera

Evolució,
resultats i
activitat



Estat
d'informació
no financera



Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe
de govern
corporatiu
corresponent
al 2019



Aspectes singulars de l'exercici 2019

- Materialització de plusvàlues latents en la cartera de renda fixa per import de +235 MM€ (Nota 32).
- Acord laboral de reestructuració de personal mitjançant desvinculacions voluntàries incentivades, amb un impacte de -978 MM€ (Nota 23).
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura de fluxos d'efectiu sobre l'1,36% de la participació del Grup en Erste Bank, amb un impacte de +49 MM€ (Nota 15).

D'altra banda, i sense impacte en el compte de resultats, durant l'exercici 2019 s'han registrat les operacions següents amb impacte patrimonial:

- Modificació de la política comptable sobre certs compromisos de prestació definida amb empleats i/o els seus beneficiaris, assegurats a través del fons de pensions dels empleats, amb un impacte patrimonial de +449 MM€ (Nota 1).

Les notes fan referència als comptes anuals consolidats del 2019.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Aspectes singulars de l'exercici 2018

- Materialització de plusvàlues latents en la cartera de renda fixa per import de +128 MM€ (Nota 13), inclòs el resultat vinculat a la cancel·lació de la cobertura associada (Nota 13).
- Acord de desvinculacions voluntàries incentivades, amb un impacte de -67 MM€ (Nota 23).
- Benefici de 60 MM€ per la venda de la participació en Viacer en un context de desinversió (Nota 12).
- Resultat derivat de la cancel·lació de cobertura sobre obligacions subordinades de +110 MM€ (Nota 15).
- Acord de venda del negoci d'adquisició de BPI a Comercia, amb un impacte de +58 MM€ (Nota 41).
- Acord de venda de la participació en Repsol, amb un impacte brut de -453 MM€ (Nota 16).
- Acord de recompra del 51% de ServiHabitat Serveis Immobiliaris, amb un impacte brut de -204 MM€ (Nota 1).
- Acord de venda a Lone Star del 80% de Coral Homes, societat a la qual es van aportar els actius immobiliaris i la participació en ServiHabitat Serveis Immobiliaris, amb un impacte de -48 MM€ nets de despeses i impostos (Nota 1).
- Pèrdua de la influència significativa sobre BFA i reclassificació de la participació en instruments financers valorats a valor raonable amb canvis en un altre resultat global acumulat, amb un impacte de -154 MM€. (Nota 16).

D'altra banda, i sense impacte en el compte de resultats, durant l'exercici 2018 s'han registrat les operacions següents amb impacte patrimonial:

- 1ª aplicació de NIIF 9, amb un impacte net de -561 MM€ registrat amb càrrec a reserves (Annex 7).
- Reducció dels interessos minoritaris com a conseqüència de l'adquisició de la participació no controlada en BPI per assolir el 100% mitjançant l'acord amb Allianz i l'execució del dret de compra forçosa (Nota 7).

Aspectes singulars de l'exercici 2017

- Resultat de +256 MM€ vinculat a la combinació de negocis després de l'adquisició per part de CaixaBank d'una participació controladora en el Banco BPI (Nota 7).
- Acord de desvinculacions voluntàries incentivades, amb un impacte de -570 MM€ (Nota 23).
- Deteriorament de l'exposició en Sareb, per un import de 154 MM€ (Nota 13).
- Resultat net de -97 MM€ derivat de la venda del 2% de BFA a Unitel, amb la pèrdua de control corresponent sobre aquesta participació, principalment derivat de la materialització de les diferències de conversió negatives reconegudes prèviament en patrimoni net (Nota 16).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Balanç i activitat

El total actiu es situa en 391.414 milions d'euros a 31 de desembre de 2019 (+1,3% durant l'any).

En relació amb el patrimoni net, el canvi de criteri comptable següent ha implicat la reexpressió de les xifres comparatives de períodes anteriors.

Als compromisos de prestació definida estan instrumentats en el fons de pensions dels empleats, el qual, segons la NIC 24, és una part vinculada. Fins a la data, el Grup no feia ús de l'excepció prevista a la NIC 19, ja que considerava els actius mantinguts per un fons de pensions per als empleats com un actiu del pla elegible. A aquest efecte, els actius del fons poden incloure pòlisses d'assegurança en què el fons actua com a prenedor i beneficiari.

Amb data 31 de desembre de 2019, el Grup ha canviat la seva política comptable i ha passat a considerar el fons de pensions dels empleats com un actiu del pla elegible, per la qual cosa es tenen en compte els drets que té aquest sobre les pòlisses subscrites que cobreixen els compromisos de prestació definida.

Aquest canvi de política ha suposat, a tancament de l'exercici, una reducció de l'epígraf «Provisions» per un import de 1.617 milions d'euros (que ara es presenten pel net), així com un increment dels passius afectes al negoci assegurador de 1.196 milions, amb un efecte en els *impostos diferits nets* de 135 milions d'euros (dels quals -94 actius fiscals diferits i +41 passius fiscals diferits) i un impacte en el patrimoni net de 286 milions d'euros, regis-

trat en «*Un altre resultat global acumulat*», que comporta un increment de capital de 18 punts bàsics de CET1.

En l'exercici 2019, l'assignació de capital al negoci de participacions s'ha adaptat al nou objectiu corporatiu de capital del Grup de mantenir una ràtio regulatòria *Common Equity Tier 1 (CET1)* del 12% i té en compte tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc al 12% (11% el 2018) com les deduccions aplicables.

L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit a BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de forma consistent a aquest últim negoci.

La diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis s'atribueix al negoci bancari i d'assegurances, que engloba les activitats corporatives del Grup.

en milions d'euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)			
	Grup	Grup	Grup	Bancari i assegurances	Participacions	BPI
Total actiu	383.136	386.546	391.414	355.416	4.554	31.444
Total passiu	358.270	362.182	366.263	334.333	3.533	28.397
Patrimoni Net	24.866	24.364	25.151	21.083	1.021	3.047
Capital assignat negocis	-	-	100%	84%	4%	12%

Nota: Les dades dels exercicis 2017 i 2018 s'han reexpressat d'acord amb el canvi de criteri comptable descrit anteriorment.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Crèdit a la clientela

El crèdit brut a la clientela de gestió se situa en 227.406 milions d'euros (+1,2%) i la cartera sana creix un 2,4% el 2019. En l'evolució anual per segments destaca:

- El crèdit per a l'adquisició d'habitatge (-3,5% l'any) continua marcat pel despallanquejament de les famílies.
- El crèdit a particulars - altres finalitats augmenta un 1,3% el 2019, impulsat pel crèdit al consum (+13,8%).
- El finançament a empreses - sectors productius ex-promotors augmenta un 7,2% el 2019.
- El finançament a promotors es redueix un 3,8% durant l'any i el sector públic es manté en nivells similars.

Aquestes mateixes tendències van marcar l'evolució del 2018 respecte al 2017.

en milions d'euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)		
			Grup	del qual: bancari i assegurances	del qual: BPI
Crèdits a particulars	128.490	127.046	124.334	111.300	13.034
<i>Compra d'habitatge</i>	94.187	91.642	88.475	77.104	11.371
<i>Altres finalitats</i>	34.303	35.404	35.859	34.196	1.663
Crèdit a empreses	83.463	85.817	91.308	81.835	9.473
<i>Sectors productius excl.-promotors</i>	76.362	79.515	85.245	75.977	9.268
<i>Promotors¹</i>	7.101	6.302	6.063	5.858	205
Sector públic	11.998	11.830	11.764	9.968	1.796
Crèdit a la clientela, brut	223.951	224.693	227.406	203.103	24.303
Fons per a insolvències	(6.832)	(5.728)	(4.704)	(4.167)	(537)
Crèdit a la clientela, net	217.119	218.965	222.702	198.936	23.766
Riscos contingents	13.983	14.588	16.856	15.281	1.575

¹ Després d'una homogeneització dels criteris de segmentació de BPI a criteris del Grup, a tancament de 2018 han estat resegmentats 527 milions d'euros des de crèdit promotor cap a crèdit a sectors productius ex-promotors, essencialment.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Recursos de clients

Els recursos de clients ascendeixen a 384.286 milions d'euros, +6,9% durant el 2019, impulsats, entre d'altres, per la fortalesa de la franquícia i la recuperació dels mercats.

Els **recursos en balanç** arriben als 277.272 milions d'euros (+6,4%).

- Creixement de l'estalvi a la vista fins als 189.552 milions d'euros (+8,8%).
- L'estalvi a termini es situa en 28.980 milions d'euros. En la seva evolució anual, hi incideix l'emissió d'una nota minorista durant el primer trimestre per 950 milions d'euros amb venciment a 5 anys que compensa parcialment la disminució de dipòsits en un entorn de tipus d'interès en mínims en la renovació de venciments.
- Increment dels passius per contractes d'assegurances² (+7,5% durant l'any) gràcies a l'evolució de la cartera de productes i a l'adaptació a les necessitats dels clients. Destaca la bona evolució dels Unit Link, que creixen un 35,3% durant l'any.

(+8,9%) hi incideix, essencialment, la recuperació dels mercats després de la caiguda de finals del quart trimestre de 2018.

- El patrimoni gestionat en fons d'inversió, carteres i SICAV es situa en 68.584 milions d'euros (+6,3% durant l'any).
- Els plans de pensions arriben als 33.732 milions d'euros (+14,7% durant l'any).

Altres comptes inclou principalment recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

Les **actius sota gestió** creixen fins als 102.316 milions d'euros. En la seva evolució anual

en milions d'euros	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)	
	Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances del qual: BPI
Recursos de l'activitat de clients	196.611	204.980	218.532	195.723 22.809
<i>Estalvi a la vista</i>	<i>158.772</i>	<i>174.256</i>	<i>189.552</i>	<i>175.077 14.475</i>
<i>Estalvi a termini¹</i>	<i>35.793</i>	<i>30.724</i>	<i>28.980</i>	<i>20.646 8.334</i>
Passius per contractes d'assegurances ²	51.213	53.450	57.446	57.446 0
Cessió temporal d'actius i d'altres	968	2.060	1.294	1.278 16
Recursos en balanç	248.792	260.490	277.272	254.447 22.825
Fons d'inversió, carteres i SICAV	66.882	64.542	68.584	63.189 5.395
Plans de pensions	29.669	29.409	33.732	33.732 0
Actius sota gestió	96.551	93.951	102.316	96.921 5.395
Altres comptes	5.363	5.108	4.698	3.129 1.569
Total recursos de clients	350.706	359.549	384.286	354.497 29.789

¹ Inclou emprèstits retail per import de 1.625 milions d'euros a 31 de desembre de 2019, dels quals 950 milions d'euros corresponen a la nota minorista emesa durant el primer trimestre de 2019.

² No inclou l'impacte de la variació de valor dels actius financers associats, a excepció dels Unit Link i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).

Derivat del nou criteri de comptabilització dels compromisos de prestació definida amb els empleats, s'ha reexpressat el saldo de períodes anteriors (+1.067 i +1.248 milions d'euros a 31 de desembre de 2018 i 31 de desembre de 2017, respectivament).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Evolució, resultats i activitat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Qualitat de l'actiu

Els **saldos dubtosos** es redueixen 2.401 milions d'euros durant l'any i situen la ràtio de mora en el 3,6% (-108 punts bàsics durant l'any). La gestió activa de la cartera dubtosa, la normalització dels indicadors de qualitat de l'actiu i les operacions de vendes de cartera han permès un descens sostingut dels saldos dubtosos i de la ràtio de morositat en els últims anys.

Els **fons per a insolvències** a 31 de desembre de 2019 se situen en 4.863 milions d'euros. En l'evolució dels últims tres anys hi influeixen els ajustos del valor recuperable de les exposicions creditícies, la cancel·lació de deute derivada de la compra i l'adjudicació d'immobles i la baixa d'actius i traspasos a fallits. La ràtio de cobertura assoleix el 55% (+5 punts percentuals respecte al 2017).

en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19 (segmentació per negocis)			
			Grup	Grup	Grup	del qual: bancari i assegurances
Crèdits a particulars	5,2%	4,7%	4,4%			
<i>Compra d'habitatge</i>	4,2%	3,8%	3,4%			
<i>Altres finalitats</i>	7,9%	7,2%	6,7%			
Crèdit a empreses	8,3%	5,4%	3,2%			
<i>Sectors productius excl. promotors</i>	7,1%	4,7%	2,9%			
<i>Promotors</i>	21,7%	14,3%	8,0%			
Sector públic	1,4%	0,4%	0,3%			
Ràtio de morositat (crèdits + avals)	6,0%	4,7%	3,6%	3,7%	3,0%	
Ràtio de cobertura de la morositat	50%	54%	55%	53%	78%	

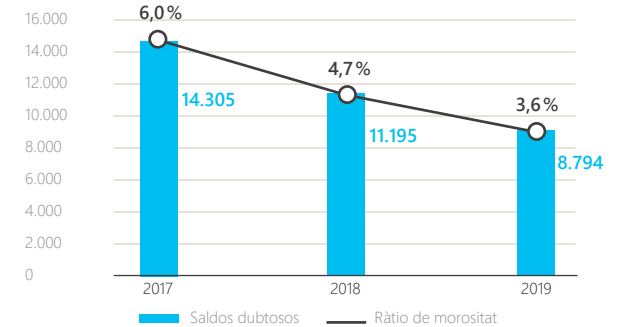
Actius immobiliaris adjudicats

La **cartera d'adjudicats nets disponibles per a la venda¹ a Espanya** ascendeix a 958 milions d'euros (+218 milions d'euros durant l'any), amb una ràtio de cobertura del 39% (ràtio de cobertura comptable del 30%). El 2018, després de la formalització de l'operació de venda del negoci immobiliari durant el quart trimestre i la intensa activitat comercial de l'any, la cartera d'adjudicats nets disponibles per a la venda es va reduir en -5.138 milions d'euros, fins als 740 milions d'euros.

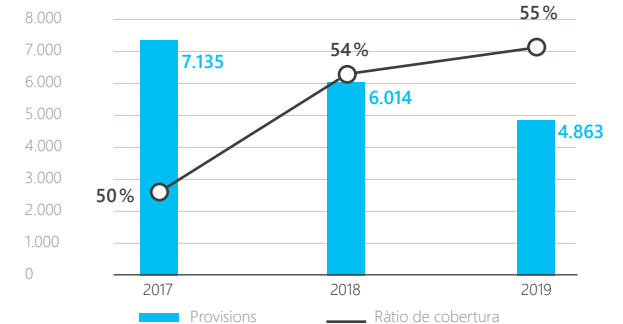
La cartera de lloguer a Espanya es situa en 2.094 milions d'euros nets de provisions (-385 milions d'euros durant l'any). El 2018, la cartera de lloguer es va situar en 2.479 milions d'euros nets de provisions, -551 milions d'euros respecte al 2017, després d'una operació de venda d'una cartera d'actius immobiliaris en lloguer per import de 226 milions d'euros.

El total de vendes² d'immobles el 2019 és de 581 milions d'euros. El 2018, l'import de vendes va ser de 2.060 milions d'euros (+28% vs. 2017).

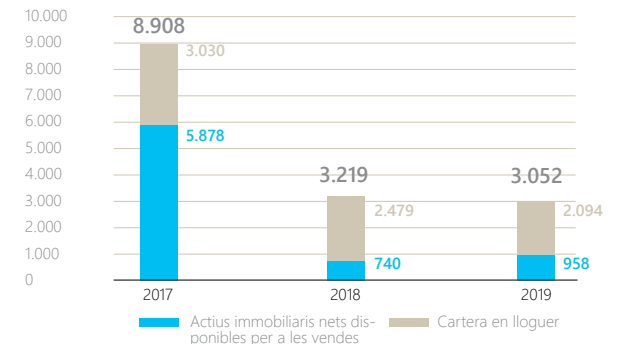
>> MOROSITAT



>> COBERTURA



>> ACTIUS IMMOBILIARIS ADJUDICATS



¹ No inclou drets de rematada d'immobles procedents de subhasta (142 milions d'euros nets a 31 de desembre de 2019 i 213 a 31 de desembre de 2018).

²A preu de venda.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Liquiditat i estructura de finançament



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Liquiditat i estructura de finançament

L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns graus de liquiditat que permetin satisfer de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables, mantenint-se, en tot moment, dins el marc d'apetit al risc.

A la Nota 3.12 «Risc de liquiditat» de la memòria d'aquests comptes anuals es descriuen els principis estratègics i l'estratègia de risc i apetit al risc de liquiditat i finançament de l'Entitat.

Els actius líquids totals es situen en 89.427 milions d'euros a 31 de desembre de 2019, amb un creixement de 9.897 milions d'euros durant l'any gràcies a l'evolució positiva del gap comercial i a un volum de noves emissions superior als venciments.

en milions d'euros i en %	31.12.17	31.12.18	31.12.19
Actius líquids totals	72.775	79.530	89.427
<i>Del qual: saldo disponible en pòlissa no HQLA</i>	19.165	22.437	34.410
<i>Del qual: HQLA</i>	53.610	57.093	55.017
Finançament 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%

en milions d'euros	Import total	Import	Venciment	Cost ³	Demanda ⁴	Emissor
Deute senior	1.000	1.000	7 anys	1,195% (<i>midswap</i> +0,90%)	2.250	CaixaBank
		1.000	5 anys	2,47% (<i>midswap</i> +2,25%)	2.400	CaixaBank
		50	10 anys	2,00% (<i>midswap</i> +1,56%)	Privada	CaixaBank
Deute sènior <i>non preferred</i>	3.382	1.250	7 anys	1,464% (<i>midswap</i> +1,45%)	4.000	CaixaBank
		82	15 anys	1,231%	Privada	CaixaBank
		1.000	5 anys	0,765% (<i>midswap</i> +1,13%)	2.250	CaixaBank ⁵
Cèdules hipotecàries	500	500	15 anys	1,40% (<i>midswap</i> +0,442%)	Privada	CaixaBank ⁶
Obligacions hipotecàries	500	500	5 anys	0,343% (<i>midswap</i> +0,25%)	3.100	BPI

³ Correspon a la yield de l'emissió.

⁴ Per a l'emissió de deute sènior *non preferred* de 1.250 milions d'euros i per a l'emissió social de deute sènior *non preferred* de 1.000 milions d'euros s'indica la demanda màxima.

El *Liquidity Coverage Ratio* mitjà del Grup (LCR)¹, a 31 de desembre de 2019, és del 186%, molt per sobre del mínim requerit del 100%.

El *Net Stable Funding Ratio* (NSFR)² se situa en el 129% a 31 de desembre de 2019, per sobre del mínim exigít del 100% requerit a partir de juny de 2021.

El saldo disposat de la pòlissa del BCE a 31 de desembre de 2019 se situa en 12.934 milions d'euros, dels quals 3.909 milions d'euros corresponen a TLTRO II i 9.025 milions d'euros a TLTRO III (durant el 2019 s'han tornat 24.274 milions de TLTRO II i s'ha disposat de 9.025 milions de TLTRO III).

CaixaBank manté una sòlida estructura de finançament minorista, amb una *ratio loan to deposits* del 100%, mentre que el finançament institucional puja a 32.716 milions d'euros amb emissió de diferents instruments de deute durant el 2019. La capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. ascendeix a 3.727 milions d'euros a tancament de desembre de 2019.

Després del tancament de 2019, CaixaBank ha fet una emissió de 1.000 milions d'euros de deute sènior *preferred* a 5 anys amb una rendibilitat anual del 0,43%, equivalent a *midswap* +58 punts bàsics. L'emissió ha tingut una demanda superior als 2.100 milions d'euros.

¹ Mitjana últims 12 mesos.

² Càlcul aplicant criteris regulatoris establerts al Reglament (UE) 2019/876, que entra en vigor el juny de 2021 (millor enteniment de l'aplicació d'aquests criteris).

⁵ El mes de setembre de 2019, CaixaBank va tancar la seva primera emissió d'un bo social per un import de 1.000 milions d'euros de deute sènior *non preferred*.

⁶ Les cèdules hipotecàries corresponen a 6 col·locacions privades amb un cost mitjà ponderat d'1,40%.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Gestió del capital

en milions d'euros i en %	31.12.19	31.12.18	31.12.17
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	11,5%	11,7%
Tier 1	13,5%	13,0%	12,3%
Capital total	15,7%	15,3%	15,7%
MREL	21,8%	18,9%	16,8%
Actius ponderats per risc (APR)	147.880	145.942	148.626
Leverage ratio	5,9%	5,5%	5,3%

Evolució 2019 vs. 2018

La ràtio *Common Equity Tier 1* (CET1) del Grup assoleix el 12,0¹ % a 31 de desembre de 2019. La generació orgànica de l'any ha sigut de +37 punts bàsics, els canvis regulatoris i comptables han tingut un impacte de +2 punts bàsics i l'evolució dels mercats i altres impactes han suposat +13 punts bàsics.

Aquests nivells de CET1 estableixen les bases per assolir el nou objectiu de capital fixat en el Pla estratègic 2019-2021, que es situa al voltant del 12%, amb un buffer d'un punt percentual adicional, que s'anirà constituint fins a finals de 2021, per fer front a futurs canvis regulatoris, entre els quals la finalització del marc de Basilea 3.

La ràtio *Tier 1* es situa en el 13,5%. El Grup manté des de l'any passat un 1,5% d'instruments AT1, en línia amb el que preveu el Pilar 1 de la normativa de capital.

La ràtio de capital total es manté en el 15,7%.

El grau de palanquejament (*leverage ratio*) assoleix el 5,9%.

En relació amb el requeriment d'MREL (22,5% dels APR a nivell consolidat a partir de l'1 de gener de 2021), a 31 de desembre de 2019 CaixaBank té una ràtio sobre APR² del 21,8% tenint en compte tots els passius actualment elegibles³ per la Junta Única de Resolució. A nivell subordinat, incloent-hi únicament deute Senior *non-preferred*, la ràtio MREL assoleix el 19,6%.

D'altra banda, CaixaBank està subjecte a requisits mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre es manté en el 13,8%, amb uns actius ponderats per risc de 135.725 milions d'euros.

Adicionalment, BPI també compleix els seus requisits mínims de capital. La ràtio CET1 de la companyia a nivell subconsolidat és del 13,4% a 31 de desembre de 2019.

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al Grup que mantingui, durant el 2019, uns requeriments d'un 8,78% per al CET1⁴, un 10,28% per al *Tier 1* i un 12,28% per a capital total.

Els graus de solvència actuals del Grup constaten que els requeriments aplicables no implicarien cap limitació automàtica de les esmentades en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 adicional (hi ha un marge de 325 punts bàsics, és a dir, 4.805 milions d'euros, fins al *trigger* MDA7 del Grup). La política de dividends de CaixaBank compleix les condicions establertes pel BCE en la recomanació que va publicar el 17 de gener de 2020, per la qual cosa no representa cap limitació per a l'Entitat.

¹A partir de l'1 de gener de 2019, les ràtios de capital de CaixaBank en visió *fully loaded* són iguals a les regulatòries.

²Vegeu l'article 128 del Reglament 575/2013 «*Capital Requirements Regulation*» (CRR).

³La ràtio MREL proforma amb la nova emissió de 1.000 milions d'euros de deute *senior preferred* feta el gener de 2020 seria de 22,5%.

⁴Els passius elegibles inclouen el deute *senior non-preferred*, el deute *senior preferred* i altres passius *pari-passu* a aquest, a criteri de la Junta Única de Resolució.

⁵Inclou el 0,03% del coixí anticíclic per les exposicions en altres països (principalment el Regne Unit).



L'ADN de CaixaBank


**Linies
estratègiques**

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Evolució 2018 vs. 2017

La ràtio *Common Equity Tier 1 (CET1) fully loaded* a 31 de desembre de 2018 és d'11,5%. Excoent-ne els -15 punts bàsics de l'impacte de la primera aplicació de la normativa comptable IFRS9 i -14 punts bàsics per moviments extraordinaris durant l'any (compra de participació de minoritaris en BPI i la venda del 80% del negoci immobiliari), l'evolució ha estat de +54 punts bàsics per generació orgànica de capital i de -43 punts bàsics principalment per la volatilitat dels mercats i altres impactes, entre els quals s'inclou, durant el tercer trimestre, l'ajust als requeriments per risc de crèdit de la cartera hipotecària dubtosa, derivat del procés TRIM (*Targeted Review of Internal Models*) del Banc Central Europeu.

La ràtio *Tier 1 fully loaded* va assolir el 13,0%.

El capital total, en termes *fully loaded*, es va situar en el 15,3%. Aquesta ràtio recull l'emissió de 1.000 milions d'instruments de *Tier 2* emesos l'abril del 2018, l'amortització d'una emissió d'instruments de *Tier 2* de 2.072 milions d'euros el maig (dels quals són computables 1.574 milions) i l'amortització d'una altra emissió d'instruments de *Tier 2* de 750 milions d'euros feta el novembre (dels quals són computables 738 milions).

El grau de palanquejament (*leverage ratio) fully loaded* va assolir el 5,5%.

Respecte als elements subordinats per complir els futurs requeriments d'MREL, a l'octubre es van emetre 1.000 milions de deute senior *non-preferred*. La ràtio sobre APR d'instruments subordinats incloent, principalment, el capital total i el senior *non-preferred* és del 16,9% *fully loaded*.

Segons els criteris d'aplicació progressiva vigents el 2018, els graus de solvència i palanquejament regulatoris es situaven en: 11,8% el CET1, 13,3% el *Tier 1*, 15,6% el capital total i 5,6% el *leverage ratio*.

Així mateix, CaixaBank està subjecte a requeriments mínims de capital en base individual. La ràtio CET1 regulatòria en aquest perímetre assoleix el 13,3%, amb uns actius ponderats per risc de 132.684 milions d'euros.

Adicionalment, BPI també va complir els seus requeriments mínims de capital i va ser del 13,2% a tancament de 2018.

Les decisions del Banc Central Europeu (BCE) i del supervisor nacional exigeixen al Grup que mantingui, a 31 de desembre de 2018, unes ràtios CET1, *Tier1* i capital total regulatoris del 8,063%, del 9,563% i de l'11,563%, respectivament (inclosa l'aplicació progressiva de coixins de conservació i sistèmic), que pujarien al 8,75%, 10,25% i el 12,25% en visió *fully loaded*.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Dades més rellevants del Grup CaixaBank

en milions d'euros i en %	Gener - Desembre			Variació	
	2019	2018	2017	2019-18	2018-17
Resultats					
Marge d'interessos	4.951	4.907	4.746	0,9%	3,4%
Comissions netes	2.598	2.583	2.499	0,6%	3,4%
Marge brut	8.605	8.767	8.222	(1,8%)	6,6%
Despeses d'administració i amortització recurrents	(4.771)	(4.634)	(4.467)	2,9%	3,7%
Marge d'explotació	2.855	4.109	3.645	(30,5%)	12,7%
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	3.834	4.133	3.755	(7,2%)	10,1%
Resultat atribuït al Grup	1.705	1985	1.684	(14,1%)	17,8%
Indicadors de rendibilitat (últims 12 mesos)					
Ràtio d'eficiència	66,8%	53,1%	55,7%	13,7	(2,6)
Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries	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 càlcul del ROTE i el ROE de 2019 s'hi inclouen els ajustos de valoració en el denominador i es reexpressa la xifra publicada el 2018. Així mateix, durant el quart trimestre s'ha modificat la política comptable associada al registre dels compromisos de prestació definida amb els empleats i s'han reexpressat el patrimoni i les ràtios períodes anteriors.





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Gestió del capital



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> ALTRES INDICADORS

	Desembre 2019	Desembre 2018	Desembre 2017	Variació 2019-2018	Variació 2018-2017
Balanç i activitat					
Actiu Total	391.414	386.546	383.136	1,3%	(0,9%)
Patrimoni Net ¹	25.151	24.364	24.866	3,2%	(2,0%)
Recursos de clients ¹	384.286	359.549	350.706	6,9%	2,9%
Crèdit a la clientela, brut	227.406	224.693	223.951	1,2%	0,3%
Gestió del risc					
Dubtosos	8.794	11.195	14.305	(2.401)	(3.110)
Ràtio de morositat	3,6%	4,7%	6,0%	(1,1)	(1,3)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,15%	0,04%	0,34%	0,11	(0,30)
Provisions per a insolvències	4.863	6.014	7.135	(1.151)	(1.121)
Cobertura de la morositat	55%	54%	50%	1	4
Adjudicats nets disponibles per a la venda ²	958	740	5.878	218	(5.138)
Cobertura d'immobles adjudicats disponibles per a la venda	39%	39%	58%	-	(19)
Liquiditat					
Actius líquids totals	89.427	79.530	72.775	9.897	6.755
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	186%	196%	185%	(10)	11
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	129%	117%	-	12	-
Loan to deposits	100%	105%	108%	(5)	(3)
Solvència					
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	11,5%	11,7%	0,5	(0,2)
Tier 1	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	-
Actius ponderats per risc (APR)	147.880	145.942	148.626	1.938	(2.684)
Leverage Ratio	5,9%	5,5%	5,3%	0,4	0,2
Ràtios borsaris¹					
Valor teòric comptable (€/acció)	4,20	4,07	4,10	0,13	(0,03)
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	3,49	3,36	3,39	0,13	(0,03)
Benefici net atribuït per acció (€/acció) (12 mesos)	0,26	0,32	0,28	(0,06)	0,04
PER (Preu/Beneficis; vegades)	10,64	9,94	14,02	0,69	(4,07)
P/ VC tangible (valor cotització s/ valor comptable tangible)	0,80	0,94	1,16	(0,14)	(0,22)

¹ La informació de balanç de períodes anteriors i les ràtios de rendibilitat i borsàries s'han reexpressat d'acord amb el canvi de criteri comptable descrit anteriorment.

² Exposició a Espanya.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera

Ratings

Política de dividends



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Ratings

>> RATINGS DE CRÈDIT

	Llarg termini	Curt termini	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

Data última confirmació:

¹ A 17 de maig de 2019

² A 31 de maig de 2019

³ A 27 de setembre de 2019

⁴ A 29 de març de 2019

Política de dividends

D'acord amb la política de dividends aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank celebrat el 31 de gener de 2019, la remuneració corresponent a l'exercici 2019 es farà mitjançant el pagament d'un únic dividend en efectiu, que s'abonarà cap al mes d'abril de 2020, després del tancament de l'exercici.

Així mateix, en el Pla estratègic 2019-2021, CaixaBank va informar sobre la intenció, de conformitat amb la política de dividends, de remunerar els accionistes distribuint un import en efectiu superior al 50% del resultat net consolidat, amb un import màxim per distribuir amb càrrec a l'exercici 2019 fixat en el 60% del benefici net consolidat.

El 31 de gener de 2020, el Consell d'Administració ha informat sobre la intenció de proposar a la Junta General d'Accionistes el pagament d'un dividend de 15 cèntims per acció en efectiu amb càrrec al resultat de l'exercici 2019. Aquest pagament representaria un 53% del resultat de l'exercici 2019, en línia amb el Pla estratègic. Així mateix, ha acordat fixar l'import màxim per distribuir amb càrrec a l'exercici 2020 en el 60% del benefici net consolidat.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Una de les prioritats estratègiques de CaixaBank és ser la referència del sector en banca socialment responsable, reforçant la gestió responsable del negoci (amb èmfasi en la transparència amb els clients) i assegurant les millors pràctiques en control intern i govern corporatiu.

Mètriques principals de seguiment

Pla estratègic 2019-2021

2019

- >> Inclusió en el DJSI per **8è any consecutiu**
- >> Emissió del **primer bo social** per **1.000 MM€** amb l'objectiu de reduir la pobresa i crear ocupació
- >> **725 MM€ nova concessió** MicroBank el 2019

Objectiu 2021

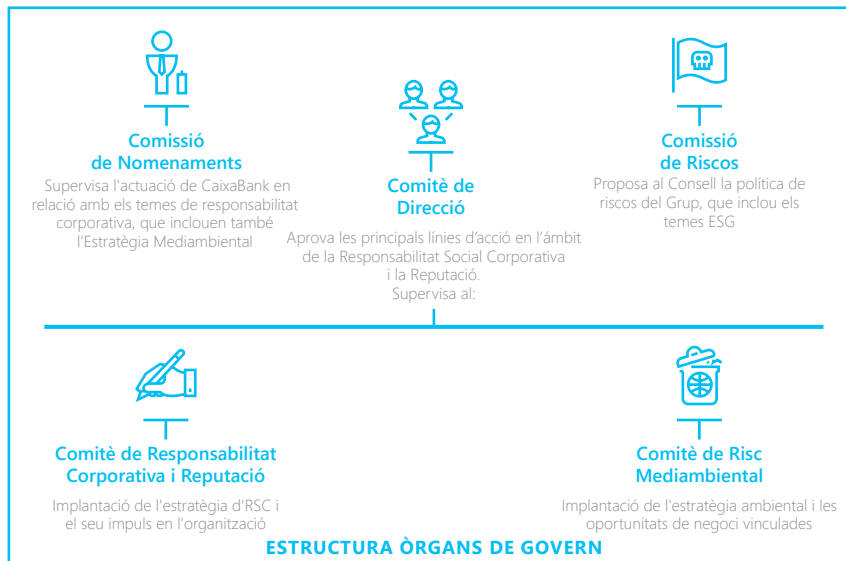
- >> Mantenir la inclusió en el DJSI
- >> Emissió de **1.500 MM€** de bons ODS
- >> **≈2.181 MM€ nova concessió** MicroBank (2019-2021)

>> **EL COMPROMÍS AMB LA RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA ES BASA EN UN MARC DE GOVERNANÇA SÒLID**

MISSIÓ I VALORS >> PLA ESTRATÈGIC 2019-2021

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

Aprova la política i estratègia d'RSC i supervisa la seva implantació



L'ADN de CaixaBank

Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

La **Política Corporativa de Responsabilitat Social Corporativa** de CaixaBank, aprovada per el Consell d'Administració, el seguiment de la qual correspon a comitès de primer nivell de CaixaBank amb la involucració directa de l'Alta Direcció, estableix la base de l'actuació responsable i l'eficiència econòmica amb voluntat de compromís amb el desenvolupament socioeconòmic de les persones i el territori.

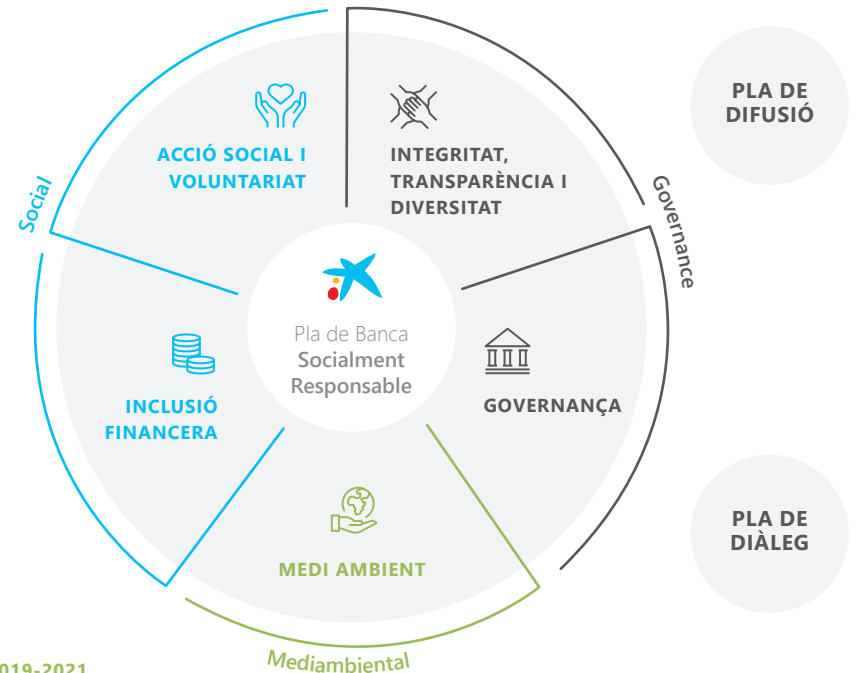
A través de la Política, CaixaBank assumeix com a directrius per la gestió i el desenvolupament de la seva activitat: l'actuació íntegra, responsable i sostenible; la qualitat màxima en el servei i l'eficiència econòmica; l'adopció d'una perspectiva a llarg termini en la presa de decisions; i la innovació permanent, que contribueixi tant com sigui possible al desenvolupament sostenible de les comunitats.

Aquest compromís aporta valor afegit a l'Entitat i als seus grups d'interès i inclou tota la cadena de valor de l'organització: els factors econòmics i financers de l'activitat, la responsabilitat envers el medi ambient, la satisfacció dels clients, la creació de valor per als accionistes i els inversors, les necessitats i les aspiracions dels empleats, la relació amb proveïdors i col·laboradors i els seus efectes sobre les comunitats i els entorns en què és present.



La Política té vocació de Grup constituïnt un document referent per a totes les societats del Grup

En aquest marc, el **Pla de Banca Socialment Responsable de CaixaBank** (aprovat per el Consell d'Administració al 2017), basat en els criteris ASG (ambient, societat i governança) – ESG (per les seves sigles en anglès), inclou cinc eixos, que funcionen com a guia i contribueixen a posar el focus en les prioritats estratègiques en l'àmbit de la gestió responsable.



>> PRIORITATS 2019-2021

INTEGRITAT, TRANSPARÈNCIA I DIVERSITAT	> Impuls iniciatives de transparència amb clients	> Reforçar l'actitud íntegra	> Mantenir suport a la difusió en temes de diversitat i consolidar programa Wengage
GOVERNANÇA	> Consolidar la governança de la responsabilitat corporativa amb visió de Grup	> Mesurar producció amb impacte social o ambiental positiu i incorporar criteris ESG en el negoci	> Consolidar la gestió, el mesurament i el seguiment del risc reputacional
MEDI AMBIENT	> Impulsar la producció verda i emetre bons sostenibles	> Avançar en el mesurament i la gestió del risc mediambiental i climàtic	> Implantar el Pla de Gestió Ambiental i Energètica i renovar les certificacions
INCLUSIÓ FINANCERA	> Impulsar la inversió amb impacte social	> Reforçar i desenvolupar el Pla de cultura financera	> Mantenir posicionament en proximitat i reforçar l'accessibilitat
ACCIÓ SOCIAL I VOLUNTARIAT	> Mantenir la promoció de l'Obra Social descentralitzada, amb focus en la capilaritat	> Consolidar el Pla de Voluntariat Corporatiu	> Estrènyer la col·laboració amb programes de "la Caixa"



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Per a CaixaBank, és fonamental formar part de la xarxa d'aliances i iniciatives que es teixeixen a escala global, nacional i local. CaixaBank aporta la seva visió com a banc compromès amb la societat des de la seva creació al 1904, contribueix a la divulgació i la conscienciació sobre aquests principis i valors, exigint-se, en tot moment, incorporar en la seva actuació els estàndards més alts de gestió que n'emanen.

ODS 17

Un programa amb èxit de desenvolupament sostenible exigeix aliances entre els governs, el sector privat i la societat civil. Aquestes aliances inclusives, construïdes sobre principis i valors, una visió compartida i metes comunes, que col·loquen la gent i el planeta al centre, són necessàries a escala global, regional, nacional i local.



ADHESIONS I ALIANCES PRINCIPALS



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



Organisme encarregat de promoure els principis de Nacions Unides. CaixaBank ocupa la presidència de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de Nacions Unides des del 2012.



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



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



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



MicroBank és membre del EMN, una associació que promou les microfinances com una eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa mitjançant l'autoocupació i la creació de microempreses (2003).



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



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



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



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



Compromís d'avaluació de riscos ESG en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



Soci fundador, promou el creixement econòmic lligat a una economia baixa en carboni a través de la col·laboració publicoprivada (2016).



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



CaixaBank és el primer banc europeu que es converteix en membre afiliat d'aquest organisme de Nacions Unides encarregat de la promoció d'un turisme responsable, sostenible i accessible per a tots.



Fa un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles (2017).



Persegueixen assegurar que es destini prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europees per a la sostenibilitat de les Nacions Unides.



Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està present al patronat i al Consell Assessor (2011).



Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



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



Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera del Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (2010).



Associació espanyola de professionals de Responsabilitat Social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).

Índexs de sostenibilitat

CaixaBank forma part dels principals índexs de sostenibilitat



DJSI World
DJSI Europe

- >> Data 1a inclusió 2012
- >> Rating 81 (0-100)



FTSE4Good
FTSE4 Good Global
FTSE4 Good Europe
FTSE4 Good IBEX

- >> Data 1a inclusió 2011
- >> Rating 3,8 (1-5)



Empresa «Prime»

- >> Data 1a inclusió 2013
- >> Rating C (D-/A+)



Eurozone 120 Index
Europe 120 Index

- >> Data 1a inclusió 2013
- >> Rating Robust



STOXX Global ESG Leaders

- >> Data 1a inclusió 2013
- >> Rating Sustainabilitycs 74 (0-100)



MSCI Global Sustainability Indexes

- >> Data 1a inclusió 2015
- >> Rating A (CCC-AAA)



Ethibel Excellence Investment
Ethibel Sustainability Index
Excellence Europe

- >> Data 1a inclusió 2013



Carbon Disclosure Project

- >> Data 1a inclusió 2012
- >> Rating A- (D-/A)

Dow Jones Sustainability Index

L'índex Dow Jones Sustainability Index (DJSI) s'impulsa com un projecte de millora continuada de les organitzacions. Per a CaixaBank, la inclusió en el DJSI és una mètrica de primer nivell del Pla estratègic.

En l'exercici de 2019 destaca la millora dels resultats de CaixaBank respecte l'any anterior, amb millores en les tres dimensions (econòmica, mediambiental i social). En els àmbits següents CaixaBank obté puntuacions molt per damunt de la mitjana: polítiques anticrim i normes de conducta (compliment normatiu), protecció de la privacitat, desenvolupament del capital humà, acció social i inclusió financera.

>> CAIXABANK, INCLÒS EN DJSI 2019, 14è DE 25 BANCs SELECCIONATS

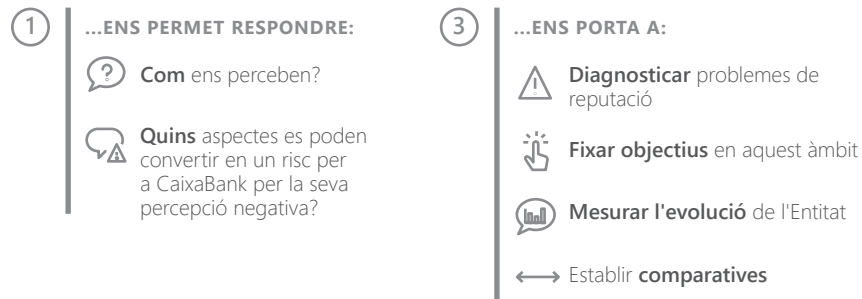
	CaixaBank en 2019	Millora vs. 2018	Mitjana Bancs DJSI World	Millor en Bancs DJSI World
Puntuació global	81	+3p	81	86
Dimensió econòmica	76	+3p	76	82
Dimensió mediambiental	86	+5p	90	98
Dimensió social	90	+5p	88	97



Índex Global de Reputació (IGR)

CaixaBank ha desenvolupat un sistema continuat de mesurament i anàlisi de la reputació de l'Entitat, a través d'aspectes qualitatius i quantitatius, que permet fer el seguiment i la gestió de la reputació corporativa, reportant el seu estat i la seva evolució als òrgans de govern de forma periòdica.

>> EL MESURAMENT DE LA REPUTACIÓ...



Al 2019 s'han validat els indicadors i pesos en l'IGR per assegurar que responen a les expectatives que tenen els stakeholders sobre les entitats financeres.

L'IGR és una mètrica del Pla Estratègic, que integra les percepcions dels diferents stakeholders sobre l'Entitat en una escala 0-1000 i es considera com una *best practice* per el seu enfocament multistakeholder. L'IGR, conjuntament amb l'estudi de materialitat, permet captar la sensibilitat dels diferents grups d'interès sobre diferents aspectes que poden resultar crítics per a CaixaBank, i que podrien implicar un estrès en la seva rendibilitat i sostenibilitat futures.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Pràctiques responsables

El Codi Ètic i Principis d'Actuació i la Política Corporativa de Drets Humans, juntament amb la Política Anticorrupció (descrites a l'apartat «*Comportament responsable i ètic*» d'aquest document)

com a normes de màxim nivell en l'escala jeràrquica, estableixen el mínim estàndard d'actuació per desenvolupar l'activitat empresarial de forma legítima.

A continuació es mostra un detall de les principals polítiques en matèria **d'ètica i integritat**, aprovades pel Consell d'Administració:

Política	Objectiu	Última actualització	Pública al web corporatiu de CaixaBank
Codi ètic i Principis d'Actuació	Manifest sobre els valors i principis ètics que inspiren l'actuació i han de regir l'activitat de CaixaBank.	Gener 2019	✓
Política Corporativa de Drets Humans	Estàndard d'actuació mínim per desenvolupar l'activitat de forma legítima.	Octubre 2019	✓
Política Anticorrupció	Impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en conductes que puguin ser contràries a la llei o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank.	Gener 2019	✓
Política Corporativa de Compliance Penal	Prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització.	Octubre 2018	✓
Política Corporativa de Prevenció del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme i de gestió de les Sancions i Contramesures Financeres Internacionals del Grup CaixaBank	Promoure activament l'aplicació dels estàndards internacionals més alts en aquesta matèria en totes aquelles jurisdiccions on el Grup CaixaBank té presència i opera.	Juliol 2019	✓
Política corporativa de relació amb el sector de Defensa	Regula les condicions en què es podrà considerar la possibilitat de mantenir relacions comercials amb empreses d'aquest sector i estableix restriccions i criteris d'exclusió.	Desembre 2019	✗ ¹
Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors	Fomentar la transparència en els mercats i preservar, en tot moment, l'interès legítim dels inversors d'acord amb el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu i la Llei del Mercat de Valors.	Juliol 2019	✓
Política General Corporativa de Conflictes d'Interès	Permet prevenir i gestionar els possibles conflictes d'interès que puguin sorgir en els diversos àmbits i escenaris.	Octubre 2018	✓
Política Corporativa de Privacitat	Recull el dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat.	Maig 2018	✗ ¹
Codi de Conducta Telemàtic	Garantir el bon ús dels mitjans tècnics i informàtics propietat de CaixaBank i conscienciar els empleats dels avantatges de la bona utilització de la xarxa de comunicacions i de la seguretat en els equips informàtics i de comunicació.	Maig 2014	✗

¹ Són públics uns Principis, extracte de la Política.

CaixaBank treballa per entendre els impactes en els **drets humans** derivats de la seva activitat. Per fer-ho, té implantats processos periòdics de diligència deguda per valorar el risc d'incompliment, a partir dels quals proposa mesures de prevenció o remei dels impactes negatius i mesures per maximitzar els impactes positius. El 2020 es farà una nova *due diligence*.

CaixaBank està fermament compromès amb la **prevenició del blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme**, es considera fonamental establir les mesures necessàries i revisar-les periòdicament per

prevenir i evitar tant com sigui possible que els productes i serveis de CaixaBank es puguin fer servir per a la pràctica de conductes il·lícites. En aquest sentit, és clau col·laborar activament amb els reguladors i les forces de seguretat i comunicar totes les activitats sospitoses que es detectin. Per fer-ho, CaixaBank disposa d'un model de gestió del risc de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, que aplica en l'exercici de les seves activitats, negocis i relacions, tant nacionalment com internacionalment, per prevenir aquest risc a què es troba subjecte. Tal com estableix la regulació espanyola, la gestió del risc de Prevenció del Blanqueig

de Capitals està sotmès a una revisió anual per part d'un expert extern independent. En la revisió feta el 2019 no s'han identificat deficiències significatives.

El respecte del dret fonamental a la protecció de dades i la privacitat es recull en el nostre Codi ètic, sent el pilar sobre el qual es basa un dels nostres valors corporatius: la confiança. En aquest sentit, es disposa d'una **Política Corporativa de Privacitat**, així com de normatives internes que desenvolupen la confidencialitat i el tractament de dades de caràcter personal.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Amb l'objectiu de garantir una avaluació de forma recurrent dels riscos en l'àmbit de la gestió i el tractament de dades personals, es disposa d'un Comitè de Privacitat i un Comitè PIA (*Privacy Impact Assessment*), encarregats de l'anàlisi i l'aprovació de qualsevol nou tractament i del seguiment de la implantació de les mesures acordades.

Un element clau per al correcte desenvolupament i implantació dels codis i polítiques és fomentar i desenvolupar una cultura efectiva de conducta a tota l'Entitat. Per potenciar i garantir el reforç de la cultura, es manté una estratègia de comunicació i sensibilització a tota l'organització. Les palanques principals que s'utilitzen en aquesta estratègia són:

- **la formació,**
 - El 2019, tots els empleats de CaixaBank, S.A. tenen vinculada la percepció de la retribució variable a la realització i superació de determinats cursos de formació obligatòria sobre àmbits regulatoris o amb una especial sensibilitat des del punt de vista de conducta. Aquest criteri s'ha estès a la resta de Grup i s'ha assolit una xifra total de 29.707 d'empleats amb bonus vinculat a la formació.
- **la comunicació,**
 - Durant el 2019 s'han realitzat, de manera complementària als cursos de formació, sessions específiques de sensibilització a la xarxa d'oficines i a les àrees especialitzades i s'han publicat notícies, destacats i circulars a la intranet. 313 accions de sensibilització.
- **i la vinculació de la retribució variable dels empleats al conjunt d'aspectes relacionats amb els riscos de conducta.**
 - Els reptes corporatius incorporen el compliment d'un indicador que recull variables relacionades amb conducta (diligència deguda de clients i formalització correcta d'operacions) i que penalitza la retribució variable dels empleats en cas que no s'assoleixin els objectius definits.

>> CURSOS DE FORMACIÓ PRINCIPALS FETS PER EMPLEATS EN L'ÀMBIT DE PRÀCTIQUES RESPONSABLES

Formació durant el 2019

	Vinculada a remuneració	Total empleats que han superat la formació
Productes d'Assegurances i Plans de pensions	✓	28.398 empleats
Protecció al client i Servei d'Atenció al Client	✓	28.968 empleats
Codi ètic i principis d'actuació i Política Anticorrupció	✓	33.858 empleats
Conflictes d'Interès	✓	28.063 empleats
Actuació en matèria de Dret de la Competència	✓	29.757 empleats
Prevenició del Blanqueig de Capitals i del Finançament del Terrorisme	✓	33.174 empleats



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

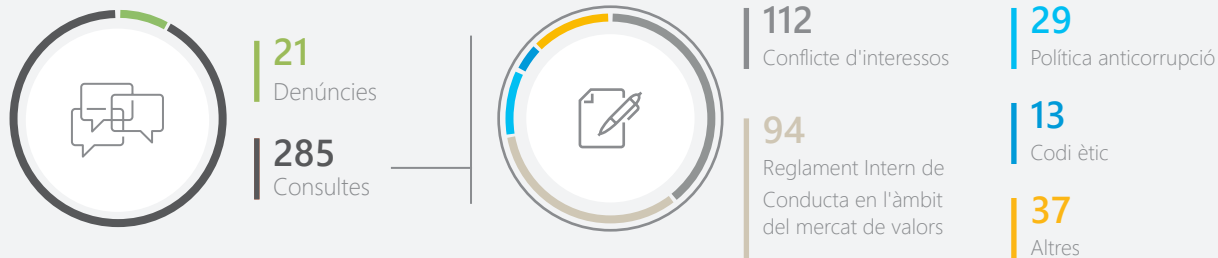


Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Els **canals confidencials de denúncies i consultes** a través dels quals es poden presentar dubtes sobre la interpretació o l'aplicació pràctica dels codis de conducta i les polítiques, així com denunciar possibles vulneracions, són una eina clau i accessible per a tots els empleats de CaixaBank i les filials del Grup. En el cas de denúncies suscitées per clients, es tramitaran per els canals d'atenció a aquests que té establerts CaixaBank.

Les denúncies es resolen utilitzant un procediment rigorós, transparent i objectiu i aplicant estrictament garanties de confidencialitat, reserva d'identitat i prohibició de represàlies. En aquest sentit, CaixaBank treballa de manera contínua per a l'alineació dels canals de comunicació amb les millors pràctiques.

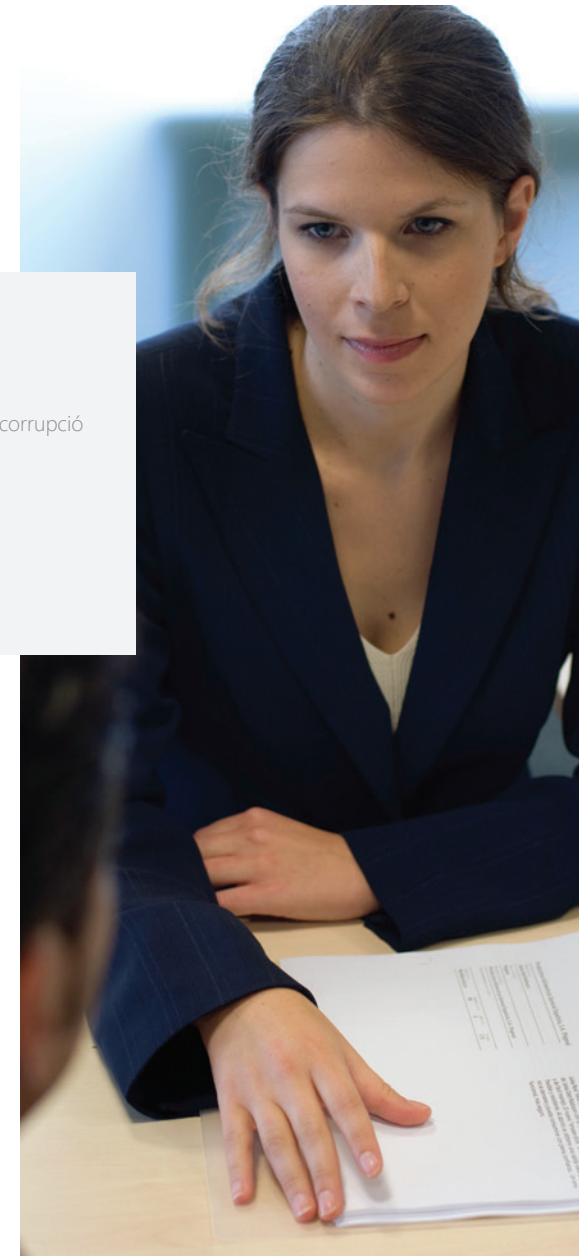
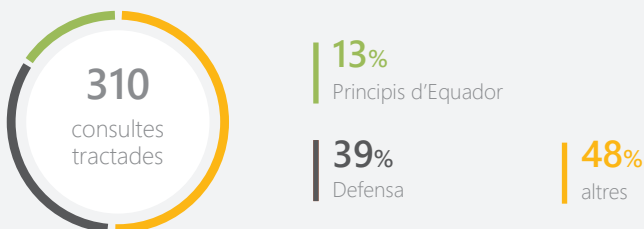
>> DETALLS CANALS DE CONSULTES O DENÚNCIES



En els casos en què empleats del Grup, durant la prestació de serveis, incorrin en conductes que es puguin titllar de frau/corrupció, la conducta es considerarà falta molt greu de conformitat amb el conveni col·lectiu vigent, cosa que implicarà l'aplicació de les sancions previstes en el conveni esmentat per a aquesta mena de faltes.

A CaixaBank, el **Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR)** ofereix suport a la xarxa comercial per canalitzar consultes sobre potencials operacions que puguin vulnerar els codis de conducta. Periòdicament, s'informa de l'activitat del SARR al Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació.

>> CONSULTES RESOLTES EL 2019





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Inversió socialment responsable (ISR)

La iniciativa **Principis d'Inversió Responsable (PRI)** és una xarxa internacional d'inversors que treballen junts per portar a la pràctica sis principis per a la inversió responsable. El seu objectiu és difondre les implicacions dels factors ambientals, socials i de governança corporativa (ASG) per als inversors i oferir suport als signants perquè incorporin aquestes consideracions en els seus processos d'inversió i decisió. Aplicant aquests principis, els signants contribueixen al desenvolupament d'un sistema financer global més sostenible. PRI gaudeix del suport de les Nacions Unides.

Els sis principis d'ISR

Principi 1:	Les entitats adherides als principis accepten incorporar les qüestions ASG en els processos d'anàlisi i d'adopció de decisions en matèria d'inversions.
Principi 2:	Les entitats es comprometen a actuar com a propietaris actius incorporant les qüestions ASG en les seves polítiques d'inversió (per exemple, sent actius en les juntes de les empreses en què inverteixin).
Principi 3:	Els inversors exigiran a les entitats en què inverteixin que publiquin la informació apropiada sobre les qüestions ASG.
Principi 4:	Els inversors es comprometen a promoure l'acceptació i l'aplicació dels principis d'ISR entre la comunitat inversora.
Principi 5:	Les entitats es comprometen a col·laborar entre si per millorar l'eficàcia de l'aplicació dels principis.
Principi 6:	Les entitats s'obliguen a informar sobre els progressos que obtinguin en l'aplicació dels principis.

VidaCaixa, filial asseguradora del Grup, i CaixaBank Asset Management, la gestora d'institucions d'inversió col·lectiva, estan adherides a PRI des de 2009 i 2016, respectivament. Ambdues companyies disposen de Polítiques d'Inversió Socialment Responsable i tenen un Comitè d'ISR. A l'any 2019, BPI Gestão de Activos s'ha adherit als PRI.

Com ens aproximem a la ISR?

1) Integrant criteris ASG en la construcció de la cartera d'inversions			2) Millorar el posicionament ASG de les empreses en cartera i les gestores de fons de tercers	
Integració	Seguiment	Impacte	Compromís - Engagement	Proxy voting
Incloure criteris ASG en l'anàlisi i la presa de decisions encaminades a millorar la gestió dels riscos i la rendibilitat.	Disposar d'informació completa en les matèries ASG de les companyies, en col·laboració amb partners, per assegurar la transparència en la gestió i la possibilitat d'establir criteris i filtres d'inversió.	Línies concretes d'actuació buscant maximitzar la rendibilitat amb específics d'impacte social o mediambiental.	Diàlegs i accions amb empreses en cartera i gestores de fons de tercers per impulsar millores ASG en la seva gestió o en la divulgació en aquestes matèries.	Posicionament en temes concrets relatius a ASG mitjançant el vot en Juntes d'Accionistes.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



Entitat líder en el sector assegurador a Espanya



12.060 MM€
primes i aportacions comercialitzades al 2019



93.011 MM€
recursos gestionats de clients

Indicadors ISR

312

Nombre de contactes amb gestores externes sobre temes ASG

4

Exclusions

320,7 MM€
Exposició a bons verds

151,5 MM€
Exposició a bons socials o sostenibles

Engagement

10

Companyies subjectes a processos d'engagement (de manera directa)

6

Engagements col·lectius (a través de grups d'inversors, ex. PRI)

Proxy voting

325

Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici

67

Votacions per donar suport a propostes a favor d'una transparència més gran o una millora general en l'acompliment d'aspectes ASG

13

Votacions en contra de propostes d'accionistes a causa de controvèrsies o insuficiències amb aspectes ASG



100 % de les inversions tenen en consideració criteris ASG¹

Al 2019 i al 2018, VidaCaixa ha rebut la qualificació A+ en la categoria Estratègia i Governança, la màxima possible per part de PRI



4,2 MM
clients individuals

1,1 MM
Grans empreses i col·lectius

0,3 MM
Pimes i autònoms



28,1%

quota de mercat assegurances de vida



25,5%

quota de mercat en plans de pensions

Amb caràcter general, VidaCaixa manifesta la seva oposició a la inversió en empreses o estats que incorrin en pràctiques reprovables que vulnerin els tractats internacionals, com el Pacte Mundial de Nacions Unides. De la mateixa manera, inspirant-se en la Política en matèria de defensa del Grup, VidaCaixa no fa inversions en el sector armamentístic.

¹ No inclou informació de BPI Vida e Pensoes. A 31/12/19, la cartera pròpia i els actius sota gestió de BPI Vida e Pensoes pugen a 7.648 M€. VidaCaixa està treballant per traslladar els mateixos criteris de gestió i ISR a la seva filial a Portugal.



Líders en gestió d'actius durant cinc anys consecutius



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



17,1%

Quota de mercat de fons d'inversió a Espanya



68.584 MM€

d'actius gestionats



26.931 MM€

gestió discrecional de carteres

Indicadors ISR

80

Terceres gestores analitzades amb exigències ASG en el nostre procés de selecció

3

Exclusions

Al 2019, llançament del Pla de formació en ASG (2019-2020) amb l'objectiu d'assolir un terç de la companyia formada amb el programa EFFAS Certified ESG Analyst, CESGA.

Engagement

4

Companyies subjectes a processos d'engagement (de manera directa)

2

Engagements col·lectius (a través de grups d'inversors, ex. PRI)

Proxy voting

276

Juntes Generals d'Accionistes votades durant l'exercici

9

Votacions en contra de membres del Consell (motiu ASG)

37

Votacions a favor de propostes d'accionistes (motiu ASG)

Al 2019, CABK AM va rebre la valoració màxima, A+, en Estratègia i Governança per part de PRI

85,3 % de les inversions tenen en compte criteris ASG¹

>> PRODUCTES SOCIALMENT RESPONSABLES

- **CaixaBank Selecció Futuro Sostenible** invertirà un mínim del 75% en institucions d'inversió col·lectiva que segueixin criteris d'inversió sostenible gestionades per societats de prestigi internacional en l'àmbit de la inversió amb criteris ASG: ambientals, socials i de govern corporatiu.



136,1 MM€

de volum CaixaBank Selecció Futuro Sostenible

>> Nou fons ISR del 2019

- **MicroBank Fondo Ético FI** és un fons mixt, ètic i solidari que integra la cerca de rendibilitat amb criteris vinculats a la responsabilitat social. A més, té un component solidari, ja que MicroBank Fondo Ético FI cedeix el 25% de la comissió de gestió a organitzacions no lucratives; per la seva banda, la Fundació "la Caixa" aporta un import equivalent per a un projecte de cooperació internacional.



91,2 MM€

de volum MicroBank Fondo Ético

>> Premi Millor Fons Solidari

atorgat el 2019 per Expansión -Allfunds

- **MicroBank Fondo Ecológico**, es tracta d'un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecció de fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües, entre d'altres.



32,8 MM€

de volum MicroBank Fondo Ecológico

¹ Efectiu actius sota gestió en fons espanyols.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Compres corporatives

CaixaBank disposa d'una funció de compres corporatives, organitzada i especialitzada per categories (Facilities&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting), amb visió transversal de totes les compres del Grup¹. El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de forma responsable i sostenible els béns i els serveis necessaris dins el termini, en la quantitat i amb la qualitat requerits, al menor cost total i amb el risc mínim per al nostre negoci, amb uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank vol establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social, havent establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

Durant el 2019 s'han fet públics els **Principis de Compres de CaixaBank** i el **Codi de Conducta de Proveïdors** aplicable als proveïdors de CaixaBank, S.A. i de les empreses del seu Grup amb què comparteix model de gestió de compres.²



>> PRINCIPIS DE COMPRES

Estableixen un marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors, que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els nostres valors.

1

Eficiència

optimitzar els impactes derivats de les compres posant èmfasi en la qualitat, el servei, els costos, la seguretat del subministrament, la sostenibilitat i la innovació.

2

Sostenibilitat

difondre els factors ètics, socials i mediambientals en la xarxa de proveïdors i col·laboradors de CaixaBank, i promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques en matèria ètica, social i mediambiental, així com de bon govern corporatiu.

3

Integritat i transparència

garantir la igualtat d'oportunitats aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. Mostrar un rebuig absolut envers qualsevol forma, directa o indirecta, de corrupció.

4

Compliment

formalitzar, per mitjà d'un contracte que cerqui l'equilibri just entre els drets de CaixaBank i del proveïdor, les condicions de la compra per assegurar el seu compliment en temps i forma per les dues parts.

5

Proximitat i seguiment

implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors i fomentar el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional.

¹ Aplicable a les empreses del Grup amb què comparteix model de gestió de compres.

² Els documents estan disponibles al web de CaixaBank: https://www.caixabank.com/responsabilidad-corporativa/gobernanza/politicas-responsables_ca.html



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Codi de Conducta de Proveïdors

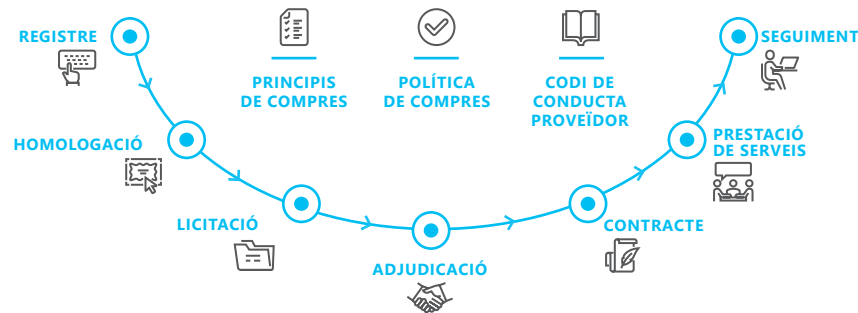
El **Codi de Conducta de Proveïdors** pretén difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, dels contractistes i dels tercers col·laboradors de CaixaBank.

En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors en relació amb el compliment de la legislació vigent, el comportament ètic, les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat, el medi ambient i la confidencialitat.

Política de compra

La **política de compres** estableix els criteris que s'han de seguir en els processos de selecció i negociació amb proveïdors.

>> EL NOSTRE PROCÉS DE COMPRES



El nostre procés de compra consta de les fases següents:

1. Registre i nou procediment d'homologació (inici el 2018)
2. Licitació, adjudicació i formalització del contracte
3. Prestació del servei i seguiment

Durant tot el procés s'apliquen els Principis de compres, el codi de conducta i la política de compres, que defineixen la normativa interna que cal aplicar.

>> INDICADORS DE COMPRES CORPORATIVES¹

	2019
Nombre de proveïdors de gestió	3.006
Volum facturat (MM€)	2.183
Proveïdors homologats nou procediment	584
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	22,5
Volum negociat a través de negociació electrònica (MM€)	574
% volum de gestió corresponent a proveïdors locals - Espanya	>95

>> % DE VOLUM NEGOCIAT PER CATEGORIA DE COMPRES



¹ Tots els indicadors fan referència a la gestió de Compres Corporatives. Se'n exclouen BPI, BuildingCenter i Grup VidaCaixa, que disposen dels seus models i procediments de compres propis. S'hi inclouen proveïdors la facturació dels quals durant el 2019 sigui superior als 30.000€. Se'n han exclòs els organismes oficials i les comunitats de propietaris.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Pràctiques responsables



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



4,6 MM€

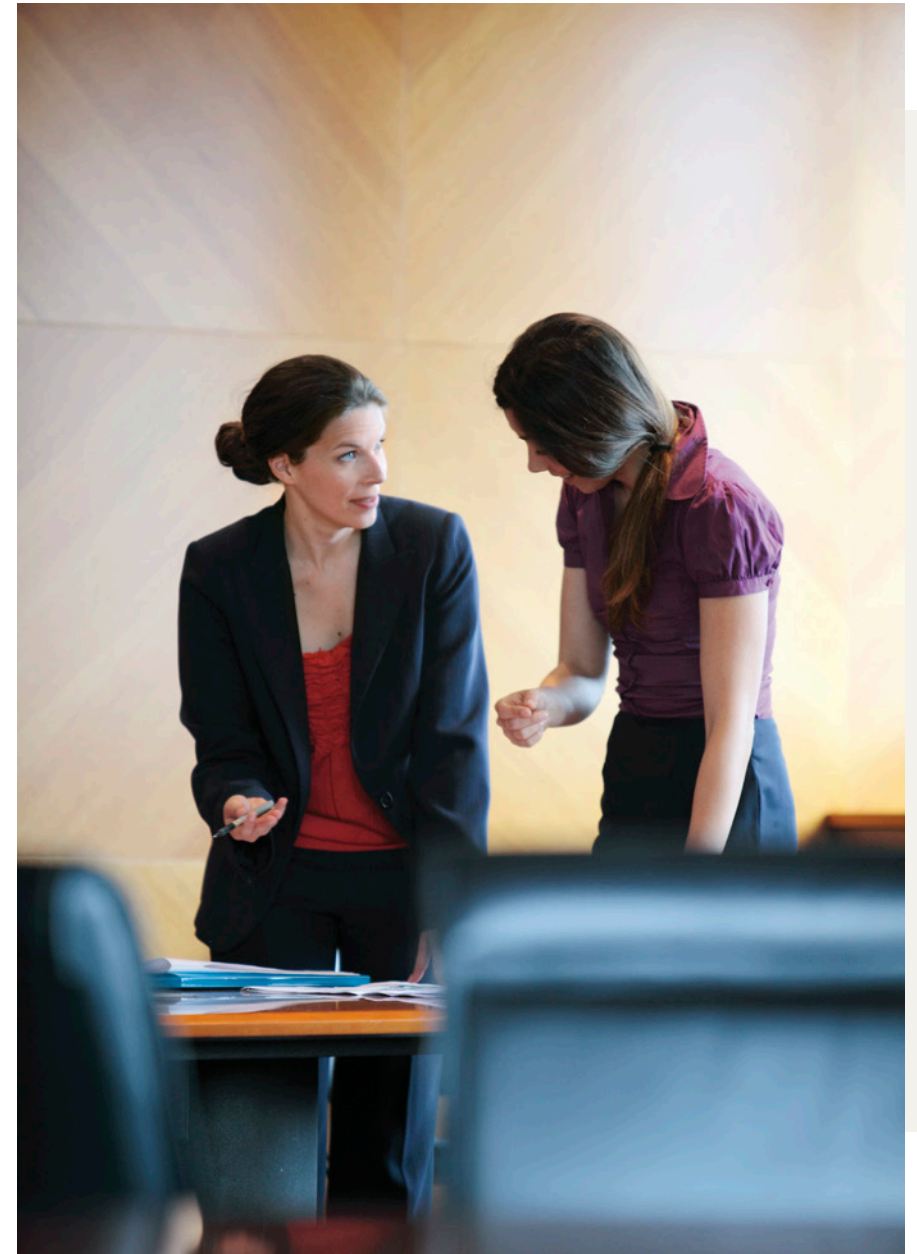
de volum adjudicat a Centres Especials d'ocupació

Durant aquest 2019 s'ha posat en marxa el Pla d'auditories a proveïdors, el qual, mitjançant un procés de validació in situ, pretén recopilar dades per tal que CaixaBank disposi de la informació necessària per poder fer el mapa de risc dels nostres proveïdors principals. Simultàniament a la reducció del risc, amb l'avaluació in situ, busquem la millora contínua en la gestió dels nostres proveïdors i proporcionar-los un valor afegit mitjançant la col·laboració en el seu desenvolupament.

Adicionalment, la gestió de processos de compres a través de negociació electrònica (574 milions d'euros) mostra l'esforç de CaixaBank per garantir la integritat en el procés de contractació. La negociació electrònica comença amb l'homologació de tots els proveïdors que participen en el procés i garanteix que la informació serà transparent i l'elecció es basarà en criteris objectius.

El 2019 s'han fet 12 auditories, incloent totes les categories de compres (Facilities & Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting). S'han definit mesures correctores.

Així mateix, en la selecció de proveïdors de certes categories de compres es tenen en compte criteris mediambientals. El total de proveïdors de CaixaBank amb certificació ISO 14001 és de 858.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Transparència

CaixaBank assumeix el compromís de transparència per facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible sobre les seves operacions, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències. Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes tota la informació financera i corporativa rellevant.

Reforçar la cultura de transparència amb clients

Comercialització i disseny de productes i serveis

El disseny adequat de productes i serveis financers, que inclou instruments financers i productes i serveis bancaris i d'assegurances, així com la seva comercialització correcta, són una prioritat. L'aplicació de les normatives que regulen els diferents productes i serveis: (i) instruments financers (Markets in Financial Instruments Directive - MiFID); (ii) productes i serveis bancaris (Directrius de l'Autoritat Bancària Europea sobre procediments de governança i vigilància de productes de banca minorista), i (iii) productes d'assegurança (Directiva de Distribució d'Assegurances - IDD), asseguren que CaixaBank disposa dels processos adequats de coneixement dels clients per poder-los oferir productes i serveis d'acord amb les seves necessitats financeres, així com una comunicació clara i veraç sobre els riscos de les seves inversions.

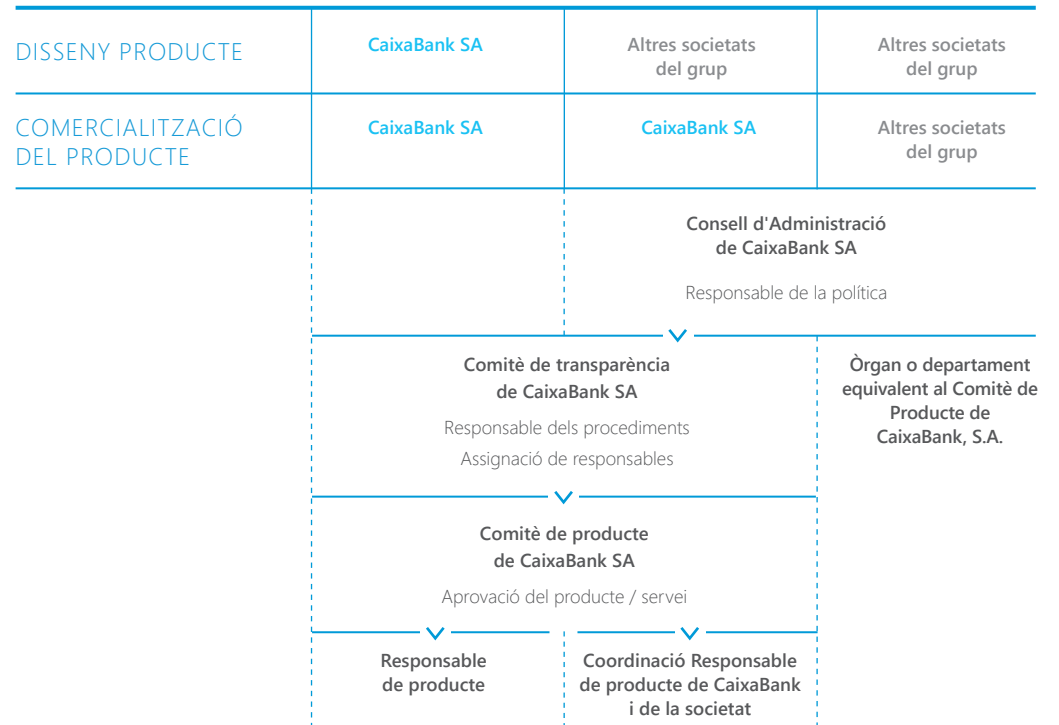
La **Política de Govern de Producte**, aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank i actualitzada el juliol del 2019, té com a objectiu establir els principis per a l'aprovació del disseny i la comercialització de productes i serveis nous, així com per a les tasques de seguiment del cicle de vida del producte, sobre la base de les premisses següents:

- Atendre les necessitats dels clients o clients potencials d'una manera àgil.
- Reforçar la protecció dels clients.
- Minimitzar els riscos legals i reputacionals derivats del disseny i la comercialització incorrectes de productes i serveis.
- Assegurar una participació plural de totes les àrees rellevants

en el procediment d'aprovació i seguiment dels productes i serveis, així com la involucració de l'Alta Direcció en la definició i la supervisió de la Política.

La Política és aplicable a totes les societats controlades del Grup que actuen com a fabricants o distribuïdors de productes bancaris, financers o d'assegurances.

CORRESPON A:



El Comitè de Producte està integrat per funcions de control, suport i negoci per tal de garantir la suficiència de coneixements especialitzats per entendre i controlar els productes, els seus riscos associats i la normativa de transparència i protecció al client.



El 2019 s'han analitzat 218 productes/serveis, dels quals 12 s'han denegat en primera instància, al no complir els principis acordats.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



16

El coneixement sobre els productes i els serveis per part d'empleats és clau per garantir que la informació que es transmet als clients és clara i completa. Per garantir un coneixement adequat dels productes i els serveis per part dels empleats, CaixaBank aposta per la seva formació contínua. CaixaBank, S.A. disposa de 18.074 certificats en assessorament financer.



Empleats formats el 2019

Assessorament financer (MIFID)	2.030
Llei de crèdit immobiliari	9.863

La **Política de Comunicació Comercial de CaixaBank** recull una descripció detallada dels mecanismes i els controls interns amb la finalitat de minimitzar els riscos relacionats amb l'activitat publicitària. La Política desenvolupa tota la casuística i els requisits formals que ha de complir la publicitat de l'Entitat i de les empreses adherides al Grup.

Així mateix, l'Entitat està adherida, de manera voluntària, a **Autocontrol**, l'associació per a l'autoregulació comercial, per afavorir les bones pràctiques publicitàries.



Projecte de contractes transparents

OBJECTIUS



Transparència Millorar la transparència en la signatura dels documents contractuals per part dels clients



Claredat Amb un llenguatge clar i comprensible



Confiança Que millori l'experiència del client i la seva confiança en el moment de la signatura



Seguretat I la seguretat jurídica del client i de l'Entitat

5 DOCUMENTS REVISATS EN 1a FASE



Compte corrent CaixaBank



Compte corrent Imagin



CaixaBankNow



Targeta revolving



Préstec consum

METODOLOGIA

Simplificació del llenguatge
Nou format dels documents

INICI DE LA 2a FASE

Actualment, 5 contractes en revisió

El 2020 es començaran a revisar 10 nous contractes

Contact centers clients

El novembre del 2018 comença la implantació del nou model de **Contact Centers-Clients** (CCC) amb l'objectiu de concentrar, sota una mateixa coordinació, gran part dels serveis de contacte no presencials que el Grup¹ posa a disposició dels clients per atendre d'una manera més àgil, eficient, efectiva i amb visió 360º, que millori l'experiència del client.

El servei CCC gestiona consultes, peticions, suggeriments i insatisfaccions de clients i no clients que arriben pel canal telefònic i per canals escrits (xat, whatsapp, correu electrònic i carta), així com les interaccions a través de xarxes socials (Twitter)². La unificació de

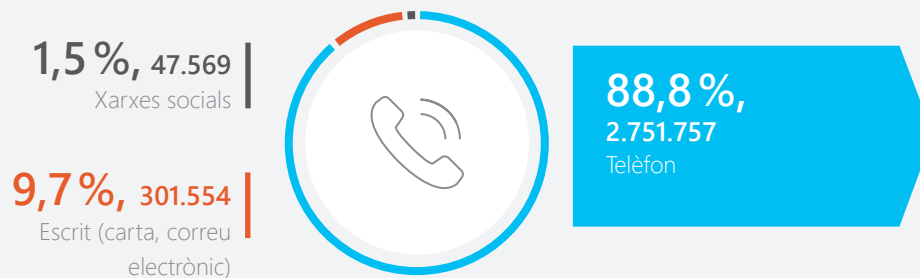
la majoria dels telèfons d'assistència en un telèfon únic (**900 40 40 90**) té l'objectiu de facilitar als clients i no clients la seva comunicació amb el Grup.

Un 92% de les trucades que es reben a través del telèfon únic es deriven correctament al servei corresponent utilitzant la tecnologia *Cognitive*.

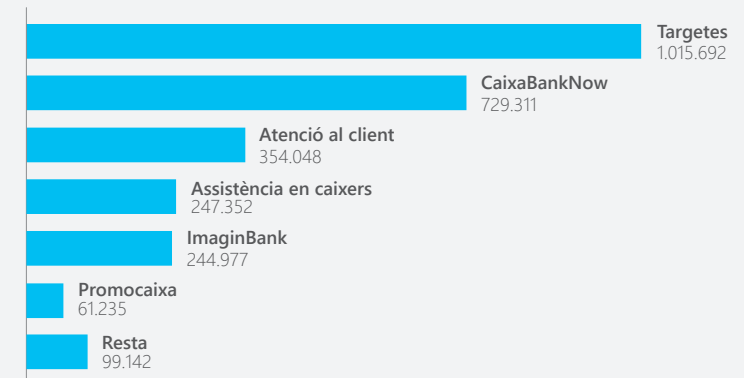
+ de 3 MM

d'interaccions en Contact Centers Clients (CCC) durant el 2019

>> DETALL DELS CONTACTES EL 2019



>> MOTIU DE LA INTERACCIÓ CANAL TELEFÒNIC



Adicionalment, els clients usuaris de banca digital CaixaBank Now tenen a la seva disposició un assistent virtual (Neo) a través del qual s'han fet, el 2019, 2.989.594 interaccions que es resolen en un 94,8% sense derivació a agent gràcies a l'estructura *Cognitive*.

La qualitat del servei de CCC s'avalua de manera continuada a través d'auditories per garantir l'atenció i la resolució correcta amb l'objectiu d'assolir els estàndards de qualitat i excel·lència que marca CaixaBank.

En els serveis de *contact center* específics de Banco BPI i de Consumer Finance s'han gestionat el 2019 909.653 i 1.462.014 interaccions, respectivament.

¹ Totes les societats del Grup, a excepció de Banco BPI i el negoci de Consumer Finance, es troben sota la mateixa coordinació.

² No inclou les reclamacions que es tramiten a través del Servei d'Atenció al Client o el Servei de Reclamacions del Supervisor.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Servei d'Atenció al Client (SAC)

El SAC s'encarrega d'atendre i resoldre queixes i reclamacions de clients. És un servei separat dels serveis comercials i actua amb independència de criteri i amb el coneixement i l'aplicació de la normativa de protecció de clients i reguladors i les millors pràctiques bancàries.

El detall de les reclamacions rebudes, les resolucions emeses pel SAC i l'AC i els informes emesos pel Servei de Reclamació de Supervisors, en relació amb les activitats a Espanya, es detallen en la Nota 42.2, «Serveis d'atenció al client», dels comptes anuals consolidats adjunts.

Reclamacions rebudes

	2019	2018
Servei d'Atenció al Client - CaixaBank	75.766	83.124
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	1.322	2.151
Banc d'Espanya	1.116	1.900
Comissió Nacional del Mercat de Valors	85	81
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	121	170

Per la seva part, els serveis d'atenció al client de BPI han rebut 11.490 reclamacions el 2019. En l'exercici, les resolucions s'han elevat fins els 10.645, de les quals 446 corresponien a 2018 (17.527 finalitzades el 2018). Van ser resoltes a favor del client un 16% d'aquestes (13% el 2018).

>> DETALL I GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS REBUDES PEL SAC

2019



- 32% Operacions d'actiu
- 21% Targetes i TPV
- 15% Operacions de passiu
- 12% Altres serveis
- 9% Assegurances i fons de pensions
- 7% Serveis de cobrament i pagament
- 3% Canal
- 1% Serveis d'inversió



- 32% Menys de 10 dies
- 57% 10-30 dies
- 11% Més de 30 dies



- 48% Favorables al reclamant
- 36% Favorables a l'entitat
- 16% Altres (no admesa/sense pronunciament)

2018



- 56% Operacions d'actiu
- 15% Operacions de passiu
- 8% Assegurances i fons de pensions
- 7% Targetes i TPV
- 6% Serveis de cobrament i pagament
- 4% Altres serveis
- 2% Canal
- 1% Serveis d'inversió



- 29% Menys de 10 dies
- 54% 10-30 dies
- 17% Més de 30 dies



- 30% Favorables al reclamant
- 58% Favorables a l'entitat
- 12% Altres (no admesa/sense pronunciament)

Els desglossaments del 2018 no inclouen les reclamacions corresponents a Consumer Finance, si incloses en les dades totals de reclamacions.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Compromís de transparència amb accionistes i inversors

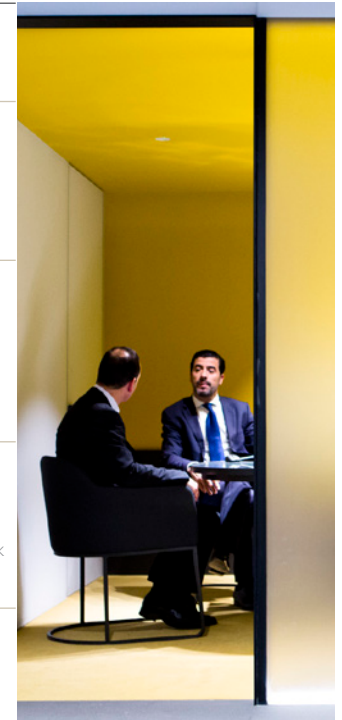
ACCIONISTES

Junta General d'Accionistes	Celebrada el 5 d'abril a València , s'aprova la gestió i resultats del 2018 , i les propostes formulades pel Consell d'Administració
Servei d'atenció a l'accionista (telèfon, correu electrònic i videotrucada)	1.600 contactes amb accionistes
Enquestes anuals d'opinió	A través de l'Índex Global de Reputació i l'Estudi de Materialitat, entre d'altres, es recull la veu de l'accionista
Comitè Consultiu d'Accionistes	Òrgan consultiu no vinculant, iniciativa pionera a l'IBEX 35 3 reunions i una acció de voluntariat el 2019
Informe setmanal i mensual, newsletter corporativa mensual, correus electrònics i SMS/push amb alertes a accionistes	
Trobades corporatives	45 trobades amb 1.834 participants Increment d'accionistes impactats en un 68% gràcies a la presència en oficines Store Nova trobada corporativa virtual
Programa Aula de formació	14 cursos presencials i 16 webinars amb un total de 2.588 participants



INVERSORS I ANALISTES

Departament Relació amb Inversors	
Campanyes itinerants i conferències amb inversors institucionals	541 reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres
Enquestes anuals d'opinió	A través de l'Índex Global de Reputació i l'Estudi de Materialitat, entre d'altres, es recull la veu d'inversors i analistes
Trobades amb analistes (financers i de sostenibilitat)	+ 300 informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials amb anàlisis sobre CaixaBank
Contactes amb agències de rating	



» Programa **Aula**

Aula és el programa de formació sobre economia i finances adreçat a la base accionarial de CaixaBank. Apostem per la formació financera mitjançant cursos presencials, seminaris en línia (webinars) i conferències en format de vídeo.

Amb el seu llançament el 2010 i amb la nova oferta de seminaris online (webinars Aula), CaixaBank es posiciona com un referent en formació financera per a accionistes dins l'IBEX 35. Fins avui, **més de 12.000** accionistes ja han participat en les sessions presencials i online del programa.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Transparència fiscal

El compromís social que caracteritza l'activitat de CaixaBank es plasma en una **gestió fiscalment responsable** que contribueix al sosteniment de les finances públiques, les quals fan possibles les infraestructures i els serveis públics imprescindibles per al progrés i el desenvolupament de la societat.

L'estratègia fiscal de CaixaBank està alineada amb els valors que componen la cultura corporativa de l'Entitat i el **perfil de risc fiscal baix** en la gestió del compliment de les seves obligacions tributàries.

CaixaBank identifica el risc fiscal com el risc d'ocurrència d'efectes negatius per als estats financers i/o la reputació del Grup derivats de decisions d'índole tributària adoptades per l'Entitat mateixa o bé per les autoritats tributàries i judicials. El Risc Legal/Regulatori del Catàleg de Riscos Corporatiu dona cobertura a aquest risc.

CaixaBank gestiona diligentment, en totes les jurisdiccions on opera, el compliment de les obligacions tributàries derivades de la seva activitat econòmica. El compliment tributari fa principalment referència a la gestió de:

- i. el pagament dels seus tributs propis
- ii. l'ingrés dels tributs retinguts i pagats a compte de tercers
- iii. els requeriments d'informació i col·laboració tributària de l'Administració.



Estratègia fiscal de CaixaBank



Política de control i gestió del risc fiscal de CaixaBank¹

Documents disponibles al web corporatiu de CaixaBank

www.caixabank.com



¹Revisada periòdicament. Última actualització, gener de 2020.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Codis voluntaris de bones pràctiques tributàries

Codi de Bones Pràctiques Tributàries a Espanya

CaixaBank és membre voluntari del Fòrum de Grans Empreses i hi col·labora activament. Al Fòrum hi ha l'Agència Estatal de l'Administració Tributària (AEAT) i els principals grans contribuents amb el propòsit d'entendre el model de relació cooperativa i aprofundir-hi a través d'un espai en què es puguin analitzar de forma conjunta i sectorial les principals qüestions tributàries.

- Aprovat pel Fòrum de Grans Empreses.
- Conté una sèrie de recomanacions, assumides voluntàriament tant per l'AEAT com per les empreses, per millorar el sistema tributari a través de:
 - L'increment de la seguretat jurídica.
 - La cooperació recíproca basada en la bona fe.
 - La confiança legítima.
 - L'aplicació de polítiques fiscals responsables a les empreses amb coneixement dels òrgans de govern.

Codi de Pràctiques Tributàries per a Bancs del Regne Unit

Interpretació de les normes fiscals

El pagament d'impostos es deriva del compliment de les obligacions tributàries exigides per les normes fiscals.

- CaixaBank pren en consideració:
 - La voluntat del legislador.
 - La raonabilitat econòmica subjacent, en consonància amb els principis fiscals de l'OCDE (Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic), materialitzats en el projecte BEPS (Base Erosion and Profit Shifting).
- La interpretació de les normes fiscals també es contrasta amb assessors fiscals de prestigi en la matèria quan la complexitat o la transcendència de les qüestions ho requereix, i fins i tot se sol·liciten aclariments a les autoritats fiscals quan es considera necessari.
- Les decisions fiscals que resulten d'aquestes interpretacions són objecte de revisió posterior pels auditors externs de CaixaBank. Amb el propòsit de salvaguardar la independència de l'auditoria de CaixaBank, l'Entitat no contracta com a assessors fiscals els professionals que auditen els seus comptes.
- Com a corol·lari de la raonabilitat de la interpretació de les normes fiscals en el compliment de les obligacions tributàries, la inspecció dels tributs verifica el compliment de les obligacions tributàries.
- El perfil de risc fiscal baix que caracteritza la presa de decisions fiscals del Grup CaixaBank es plasma en l'escassa materialitat de les regularitzacions fiscals.

Conclusió

La interpretació de les normes fiscals feta per CaixaBank redunda en una gestió fiscal justa i raonable de conformitat amb l'ordenament jurídic tributari aplicable.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Import dels tributs gestionats per el Grup CaixaBank

>> TRIBUTS PROPIS

Pagament dels tributs de CaixaBank

Impostos directes

- Impostos sobre societats
- Impost sobre l'activitat econòmica i sobre la propietat

Impostos indirectes

- Quotes d'IVA no deduïbles
- Impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITP-AJD)
- Contribucions a la Seguretat Social (quota empresa)

>> TRIBUTS DE TERCERS

Contribució a la recaptació per a la hisenda pública dels tributs corresponents a tercers derivats de la seva relació econòmica amb CaixaBank

- Retencions de l'IRPF en la nòmina i en l'abonament d'interessos i dividendes
- Contribucions de la Seguretat Social (quota empleat)
- IVA ingressat a l'Agència Tributària

>> RECAPTACIÓ

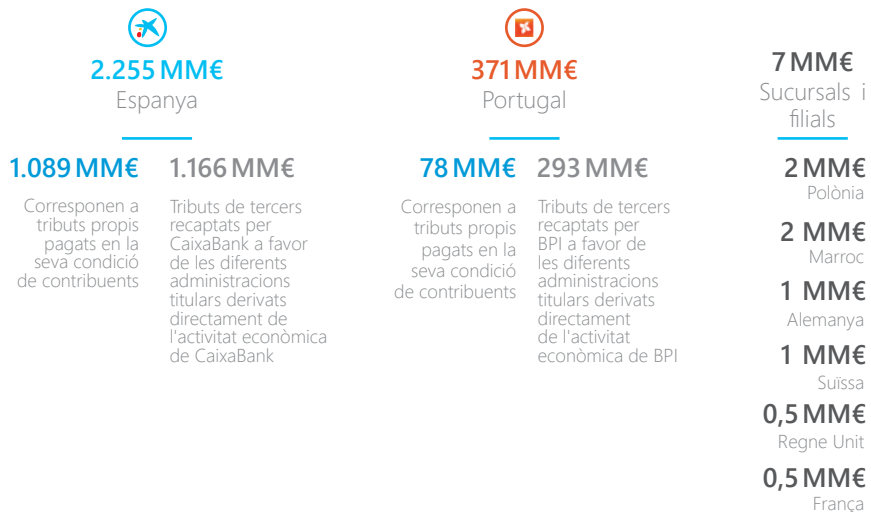
Contribució a la recaptació dels tributs per part de l'Estat i les hisendes autonòmiques i locals

- A través de la xarxa d'oficines i de caixers i mitjans online

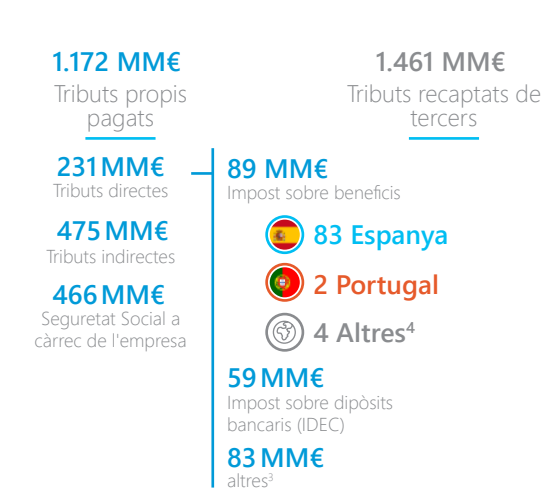
>> TRIBUTS PROPIS I RECAPTATS DE TERCERS EL 2019¹



PER GEOGRAFIA



PER TIPOLOGIA



2.077 MM€

de resultat consolidat abans d'impostos

36%

Tipus impositiu total (total tax rate)²

¹ Es fonamenta en l'enfocament de fluxos de caixa de tots els tributs que incideixen en l'activitat bancària, que es paguen i recapten, davant l'enfocament de resultats meritats en l'exercici dels comptes anuals.

² El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats sobre el benefici abans de tots aquests impostos $(1.170 / (1.170 + 2.077)) = 36\%$.

³ Inclou, principalment, l'impost sobre l'activitat econòmica (25 MM€) i l'impost sobre la propietat (22 MM€).

⁴ 3,3 MM€: 1,2 Polònia, 1,1 Suïssa, 0,8 Marroc i 0,2 Alemanya.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> CAIXABANK COM A ENTITAT COL-LABORADORA EN LA GESTIÓ DE TRIBUTS I COTITZACIONS SOCIALS

Import dels cobraments i pagaments de les administracions públiques gestionats el 2019

79.200 MM€

Cobraments

29.800 MM€

Pagaments

Col·laboració de CaixaBank en la lluita contra l'evasió i el frau fiscal

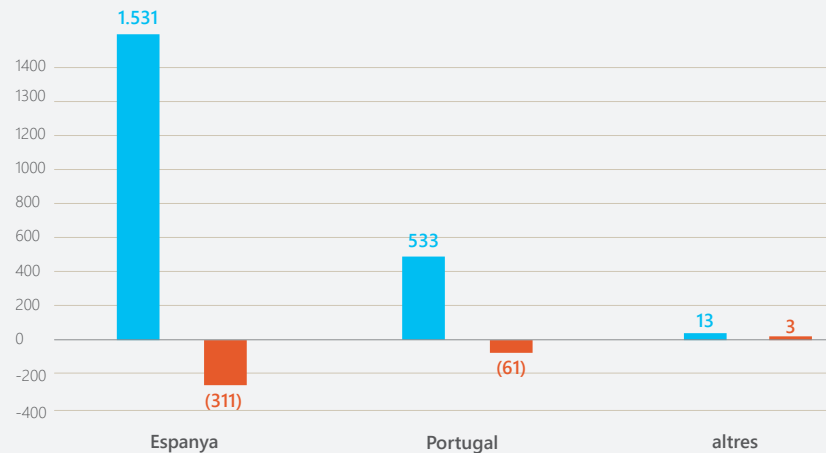
3.200 sol·licituds

individualitzades d'informació de les autoritats espanyoles ateses

13.900 embargaments

tramitats per sol·licitud de les autoritats espanyoles

>> DETALL DELS RESULTATS ABANS D'IMPOSTOS I IMPOST SOBRE SOCIETATS MERITAT DEL GRUP CAIXABANK EL 2019, DISTRIBUÏTS PER GEOGRAFIA EN MILIONS D'EUROS



Altres inclou; Resultat abans d'impost (13): 9 Londres, 4 Polònia, 3 Marroc i -3 Alemanya, Despesa per impost de societats (3): 1,2 Polònia, 0,7 Regne Unit, 0,6 Alemanya, 0,1 Marroc.

Resultat abans d'impostos

Despesa per impost sobre societats

L'import dels pagaments de caixa de l'impost de societats no correspon a l'import de la despesa per impost sobre beneficis registrat en el compte de pèrdues i guanys consolidat. La causa principal d'aquesta divergència radica en la diferent imputació temporal de les partides que conformen el criteri de meritació i el de caixa en relació amb l'impost sobre beneficis. CaixaBank disposa de crèdits fiscals pendents d'aprofitament que tenen el seu origen en l'última crisi econòmica patida a Europa.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Transparència



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Posició de CaixaBank respecte dels paradisos fiscals

Com a norma general, CaixaBank evita el desenvolupament de la seva activitat en jurisdiccions que tinguin la qualificació de paradís fiscal, així com l'ús d'estructures fiscals que impliquin aquests territoris o bé territoris de tributació baixa o nul·la que no responguin a una substància econòmica real. Quan l'Entitat participa en entitats domiciliades en territoris qualificats de paradís fiscal, s'exigeix una anàlisi prèvia de la motivació econòmica i la decisió addicional del Consell d'Administració, un cop s'ha verificat que la necessària ubicació de l'activitat en aquest territori no té com a fonament minorar la tributació de CaixaBank o restar transparència a la seva actuació.

La posició de CaixaBank en relació amb els paradisos fiscals respon als principis dels documents normatius següents del Grup:



Codi Ètic



Estratègia fiscal



Política de Control i Gestió del Risc Legal

dins el qual hi ha inclòs el risc fiscal

Actualment, CaixaBank no participa directament en societats establertes en territoris considerats paradisos fiscals.

Activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg

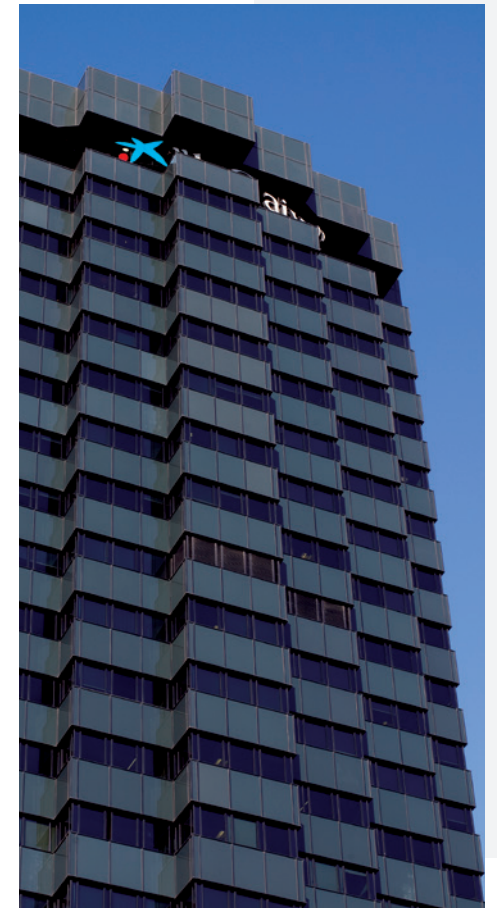
Luxemburg s'ha convertit en una jurisdicció de referència en el sector financer per diverses circumstàncies:

- La **eficiència** assolida en matèria financera arran de la seva especialització en productes d'inversió, que li permet oferir rendibilitats atractives.
- La seva elevada **seguretat** jurídica, fonamentada en la ràpida implementació de la normativa i l'estabilitat de l'ordenament jurídic.

El Grup CaixaBank està present en un mercat de referència mundial en la gestió d'inversions, cosa que li permet arribar millor a potencials clients internacionals i nacionals.

>> PRINCIPIS DE L'ACTIVITAT DEL GRUP CAIXABANK A LUXEMBURG

- L'activitat del Grup CaixaBank a Luxemburg, igual que totes les que duu a terme, es desenvolupa de forma totalment transparent i subjecta al control inherent d'una activitat regulada i supervisada per òrgans sotmesos a normativa europea i internacional comuna.
- CaixaBank s'ajusta als principis fiscals de l'OCDE materialitzats en el projecte BEPS (Base Erosion and Profit Shifting) i actua sense utilitzar estructures societàries artificioses per traslladar beneficis a jurisdiccions de baixa tributació, de manera que l'expansió de la seva activitat respon sempre a una substància econòmica real.
- S'informa les autoritats fiscals sobre els inversors a Luxemburg perquè aquests compleixin les seves obligacions tributàries corresponents en un marc de transparència total.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per reduir la pobresa extrema i promoure la prosperitat compartida. Així doncs, és prioritari afavorir l'accés als serveis financers a tota la societat i reforçar l'accessibilitat física i tecnològica per fomentar la inclusió de les persones amb dificultats físiques o cognitives.

CaixaBank va emetre seu primer **bo social**¹ el setembre del 2019, totalment alineat amb la seva missió «Contribuir al benestar financer dels nostres clients al progrés de la Societat». Amb aquesta primera emissió es financen préstecs per lluitar contra la pobresa, per al treball digne i per a la creació de llocs de treball a les zones més desfavorides d'Espanya, en línia amb els ODS de les Nacions Unides. Els fons es destinaran a actius concedits durant els tres últims anys previs a l'emissió, i un 25% a finançament nou (concedit l'any de l'emissió o posteriorment).

¹ Marc d'emissió de bons lligats a ODS, opinió Independent de Sustainalytics i presentació emissió inaugural bons ODS al web corporatiu, https://www.caixabank.com/inversores-institucionales/inversores-renta-fija/bonos-ods_ca.html

ODS 1

Finançar préstecs concedits per MicroBank a individus o famílies que viuen a Espanya i amb una suma d'ingressos disponibles igual o inferior a 17.200 euros, amb l'objectiu de finançar necessitats diàries com ara despeses en salut, educació o reparacions a les llars i en vehicles, i sense garanties ni col·laterals.



ODS 8

Finançar crèdits atorgats a autònoms, microempreses i petites empreses que operen a les províncies espanyoles que es troben a les regions amb el PIB per capita més baix i/o amb més taxa de desocupació.



A més, CaixaBank ha participat com a *joint bookrunner* en la col·locació de dos bons sostenibles per 1.350 milions d'euros, a banda del bo social propi de l'Entitat. El 2019, CaixaBank també ha participat en la col·locació de 4 emissions de bons verds, amb un volum total de 2.550 MM€.



Enel
Sustainability-linked Bond

750 MM€

Venciment 2027-XS2066706909
Octubre 2019



Govern Basc
Sustainable Bond

600 MM€

Venciment 2029-ES0000106635
Abril de 2019



CaixaBank
Inaugural Social Bond

1.000 MM€

Venciment 2024-XS2055758804
Setembre 2019



FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond

600 MM€

Venciment 2023-XS2081491727

500 MM€

Venciment 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Desembre 2019



Prologis
Green Senior Unsecured

450 MM€

Venciment 2029-XS2021462440

Passive Joint Lead Manager
Juny 2019



Enel
Senior Green Bond

1.000 MM€

Venciment 2025-XS1937665955

Joint Bookrunner.
Gener 2019



1.000 MM€

Bo social a 5 anys
(deute sènior no preferent)



≈ 1.500 MM€

Objectiu PE 2019-2021
emissió bons ODS



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



1



2



8



10

MicroBank

MicroBank, el banc social del Grup, és referent en inclusió financera a través de microcrèdits i altres finances amb impacte social. Els objectius de MicroBank es centren a satisfer unes necessitats no suficientment cobertes pel sistema creditici tradicional seguint els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària.

MicroBank el 2019

725 MM€

concedits el 2019 / Objectiu PE 2019-2021 ≈ 2.180 MM€

773 MM€
el 2018

99.328

microcrèdits concedits i préstecs amb impacte social

116.789
el 2018

20.174

llocs de treball creats amb el suport dels microcrèdits

9.002

negocis nous iniciats amb el suport dels microcrèdits

1.583 MM€

saldo viu en cartera a 31 desembre de 2019

2,3 %

ROA

2,1 %
el 2018

5,4 %

acumulat de fallits sobre capital concedit vençut

4,3 %
a 31 des. 2018

Perfil dels clients de MicroBank

>> TIPOLOGIA DE CLIENTS DE MICROBANK



40,6%

Emprenedors i microempreses

57,1%

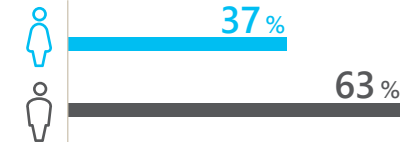
Famílies

2,3%

Empreses socials

>> PERFIL DE L'EMPRENEDOR

42 anys edat mitjana de sol·licitant



>> PERFIL DE LES FAMÍLIES

44 anys edat mitjana de sol·licitant





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Objectius

- 1. Creació d'ocupació:** Posada en marxa o ampliació de negocis mitjançant la concessió de microcrèdits a emprenedors i microempreses.
- 2. Foment de l'activitat productiva:** Concessió de suport financer a autònoms, microempreses i empreses socials com a instrument dinamitzador de l'economia que fomenta l'inici i la consolidació de negocis i contribueix a generar un impacte positiu en la societat.
- 3. Desenvolupament personal i familiar:** resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats mitjançant els microcrèdits i l'ajuda per superar dificultats temporals.
- 4. Inclusió financera:** Accés dels clients nous als serveis bancaris a través de l'àmplia xarxa comercial de CaixaBank i accés igualitari al crèdit.
- 5. Generació d'impacte social i ambiental:** Concessió de suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.

Oferta principal de finançament

- 1. Microcrèdits:** préstecs de fins a 25.000 euros, sense garantia real i adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional.
 - a. Familiars**
 - i. El 2019, 79.789 operacions per import de
 - ii. 412,7 MM€
 - iii. i import mitjà de 5.172 euros
 - b. Negocis**
 - i. El 2019, 16.812 operacions per import de
 - ii. 203,6 MM€
 - iii. i import mitjà de 12.110 euros
- 2. Altres finances amb impacte social:** Emprenedoria i innovació, Economia Social, Educació i Salut.
 - i. El 2019, 2.727 operacions per import de
 - ii. 108,5 MM€
 - iii. i import mitjà de 39.802 euros



Programa EaSI (Employment and Social Innovation)

El juliol del 2018, MicroBank va formalitzar amb el FEI un nou conveni de col·laboració. Es tracta d'una iniciativa que, mitjançant la cobertura de pèrdues per insolvències, facilita i impulsa el finançament a empreses i entitats que intervenen en l'àmbit de l'economia social.



141 operacions

formalitzades des de l'octubre de 2018
(17,6 MM€ concedits)

» El suport d'algunes de les principals institucions europees vinculades al desenvolupament de l'emprenedoria i la microempresa és clau per a la consecució dels objectius de MicroBank



Fons Europeu d'Inversions (FEI)



Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB)



Banc Europeu d'Inversions (BEI)

Una altra peça essencial són les **612 entitats**, amb què s'ha signat un acord de col·laboració per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten fer una **millor avaluació** de les operacions, gràcies al seu coneixement dels clients, **ofereixen suport tècnic als emprenedors i contribueixen a ampliar la xarxa de distribució** dels productes i els serveis de MicroBank.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Banca pròxima i accessible

CaixaBank entén la inclusió financera també com una banca pròxima i accessible i manté inalterable el seu compromís de ser a prop dels clients.

>> PROXIMITAT

CaixaBank aposta per mantenir i flexibilitzar la xarxa d'oficines en poblacions amb **menys de 10.000 habitants** per garantir la sostenibilitat del seu model d'inclusió financera. Així mateix, té la intenció de no abandonar aquells municipis en què és l'única entitat bancària.

100% Poblacions espanyoles >10.000 habitants amb presència de CaixaBank (100% el 2018)

94% Poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència de CaixaBank (94% el 2018)

229 Poblacions espanyoles on és l'única entitat bancària (203 el 2018)

91% Ciutadans (a Espanya) disposen d'una oficina en el seu municipi (91% el 2018)

85% de poblacions portugueses >10.000 habitants amb presència de BPI

>> ACCESSIBILITAT

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, que suposa no només oferir als seus clients el nombre més gran possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè el nombre més gran possible de persones puguin fer servir aquests canals. Per aquest motiu, treballa per a l'eliminació d'aquelles barreres físiques i sensorials que puguin suposar un obstacle per a l'accés a les seves instal·lacions o als seus productes i serveis a les persones amb alguna discapacitat.

CaixaBank, en el seu ànim de continuar oferint els millors serveis als seus clients, participa en el programa APSIS4all amb el suport de la Comissió Europea. L'objectiu d'aquest programa és desenvolupar les tecnologies necessàries perquè totes les persones, siguin quines siguin les seves necessitats i preferències, puguin operar de manera autònoma en terminals d'autoservei, com per exemple els caixers automàtics. L'últim model de caixer, que inclou la tecnologia NFC Contactless, entre d'altres, s'ha preparat per adaptar la interfície a les necessitats de cada persona: botons més grossos, text reduït, colors molt contrastats, operativa guiada per veu, selecció d'opcions per cursor en comptes de pantalla tàctil i ajuda amb llenguatge de signes. El grau de personalització que permeten és màxim per adaptar completament l'operativa en caixers a les necessitats de cada persona.

Així mateix, CaixaBank aplica en totes les seves apps mòbils criteris d'accessibilitat per facilitar el seu ús a persones amb deficiència visual total o reduïda. Per exemple, l'adaptació a la navegació mitjançant lectors de pantalla per veu o el disseny de pantalles amb alt contrast de color i mides de lletra accessibles.



87%
oficines accessibles



69
Oficines on s'han eliminat barreres el 2019

>> XARXA DE CAIXERS CAIXABANK ESPANYA



100%
Caixers disposen de vídeos d'ajuda en llenguatge de signes



99%
Caixers són accessibles



1



11



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



1



10



11

Facilitar l'accés a l'habitatge

El crèdit a particulars amb finalitat hipotecària per a primer habitatge brut representa el segment de més volum en la cartera creditícia de l'Entitat i puja, a 31 de desembre de 2019, a 88.475 milions d'euros (39% del total de crèdits a clients, brut).

» Quota de mercat de crèdit amb finalitat habitatge 15,9% a Espanya

CaixaBank manté una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge, que s'estructura en dos eixos: per un costat, l'atenció primerenca i especialitzada als clients amb dificultats, i per l'altre, l'impuls de programes d'habitatge social que es duen a terme en col·laboració amb "la Caixa".

L'Entitat està adherida al Codi de Bones Pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual adreçat a famílies en risc d'exclusió.

CaixaBank disposa d'un equip especialitzat a oferir solucions als clients amb dificultats per pagar les quotes de la hipoteca del seu habitatge habitual, i des del 2013 té habilitat un **Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)**, un servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge dels quals està afectat per una demanda d'execució hipotecària.



981

dacions el 2019
(1.889 el 2018)



4.119

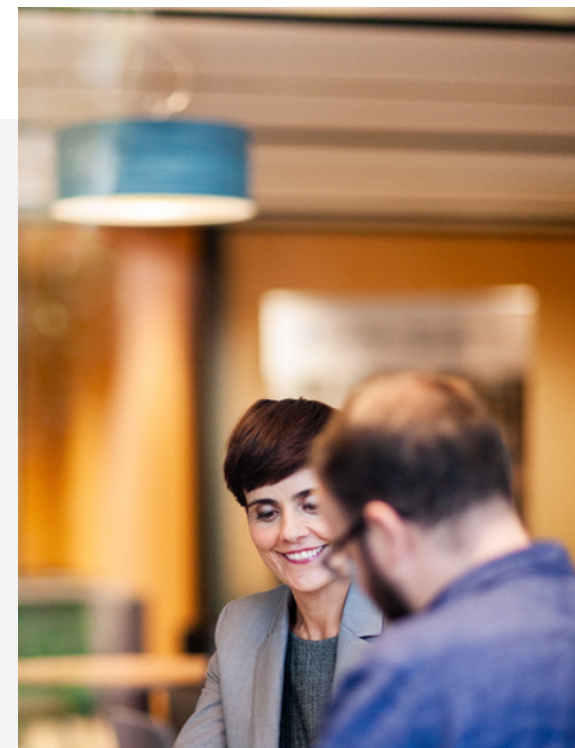
Trucades ateses per el SACH el 2019

El Grup CaixaBank disposa d'un programa d'habitatge social amb impacte a tot el territori espanyol, adreçat a les persones amb menys recursos. Actualment gestiona aproximadament 5.000 contractes en col·laboració amb la Fundació Bancària "la Caixa" en el marc de dos programes específics:

- **2.416 contractes**- Programa Lloguer Solidari Centralitzat per a persones que han vist reduïts els seus ingressos. La renda màxima dels contractes és de tres-cents euros, amb una subvenció del 50% de la renda.
- **2.464 contractes**- Programa Lloguer Solidari Descentralitzat, per a persones que han patit una dació hipotecària o una dació en pagament. En aquest cas, s'atorga una subvenció adaptada a la capacitat de pagament de la persona.

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el Fons Social d'Habitatges del Govern i ha signat acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge, que han posat a la seva disposició un total de 2.629 habitatges.

El 2020, llançament d'un nou model de gestió mitjançant la col·laboració d'un Orientador Social amb les famílies, que actuarà d'interlocutor amb els arrendataris: ajudarà en la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de "la Caixa") i acompanyament social de la unitat familiar.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Inclusió financera



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



4



10

Promoure la cultura financera

CaixaBank és conscient de la importància de reforçar el coneixement financer de la població perquè les persones puguin prendre millors decisions i millorar, així, el seu benestar. L'Entitat impulsa i participa en diferents iniciatives que permeten millorar el coneixement financer de nens i joves, col·lectius vulnerables, clients, accionistes i de tota la societat en general.

Canals digitals

Web de cultura financera: <https://www.caixa-bank.cat/particular/cultura-financiera.html>

- Programa "Finances per a followers" en col·laboració amb Twitter Espanya (#Finanzasxafollowers). Sèrie de 6 programes amb influencers de diversos àmbits durant els anys 2018 i 2019. Les emissions del 2019 van tenir un total de 10,5 de visualitzacions.
- A Instagram, nova edició de "Finances per a followers", amb motiu del Dia de l'Educació Financera i amb la col·laboració de 14 influencers, amb un total de 440.000 visualitzacions.
- Campanya #deTúatú al canal de YouTube de CaixaBank: Vídeos d'educació financera amb un enfocament pròxim i un llenguatge senzill, amb 1 milió de visualitzacions.
- Podcast Economia Quotidiana by CaixaBank: Àudios de temes financers disponibles a ivowx, itunes, Podium Podcast i Spotify.
- Nous continguts per a accionistes: 5 conferències Aula Talks en format vídeo amb 4.771 visualitzacions i 16 webinars amb 1.702 participants.
- Perfil de Twitter @Cbk_Research (CaixaBank Research) amb 4.073 seguidors.



Publicacions

- Els economistes de CaixaBank Research han publicat 654 informes durant el 2019.
- El 2019 s'ha publicat un nou còmic de "Les finances de la Carlota", Operació AulaBank, amb l'objectiu de donar a conèixer la funció social d'un banc als més joves, amb una primera edició de 162.000 exemplars. Aquest còmic s'afegeix a altres publicacions anteriors: "La bici de Lola", per aprendre el valor dels diners i la importància de l'estalvi, i un altre còmic de "Les finances de Carlota", Operació Cupcake, que acosta el funcionament del mercat borsari als més joves.



Formació presencial

- 84 conferències fetes per economistes de CaixaBank Research.
- Tallers bàsics de finances personals per a col·lectius vulnerables.
- 128 tallers de finances bàsiques per a persones amb discapacitat el 2019, amb 1.636 assistents.
- Dialoga, xerrades en oficines Store orientades a nens d'entre 6-9 anys per aprendre a estalviar. 62 xerrades, amb 1.963 assistents.
- Cursos i materials formatius d'interès per als nostres accionistes.
- 30 sessions del programa Aula per a accionistes, amb 2.588 assistents.
- Trobades CaixaBankFutur sobre previsió social i estalvi.
- 308 conferències sobre planificació de la jubilació el 2019, amb 6.445 assistents.

Càtedres

- Càtedra CaixaBank de responsabilitat social corporativa amb l'IESE Business School per fomentar i promoure els principis i les pràctiques responsables de les empreses en l'àmbit social i mediambiental.

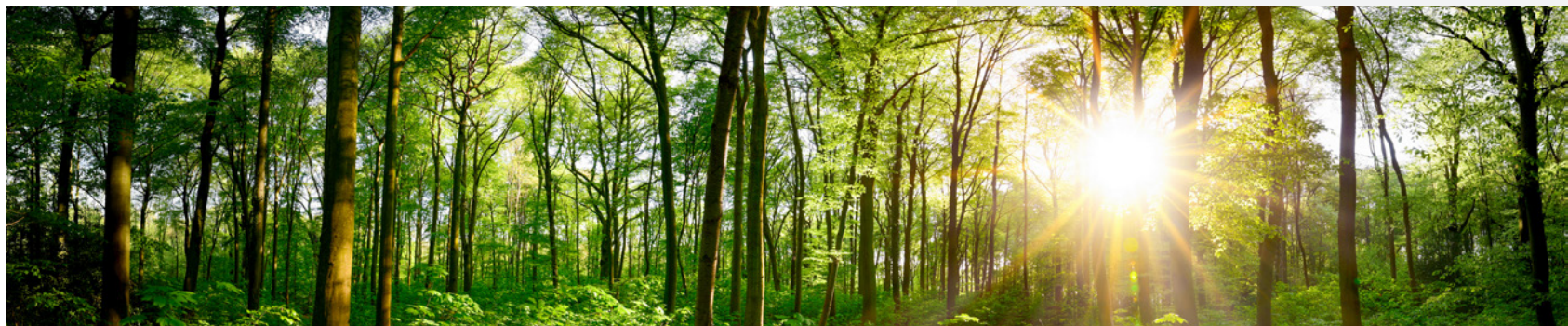
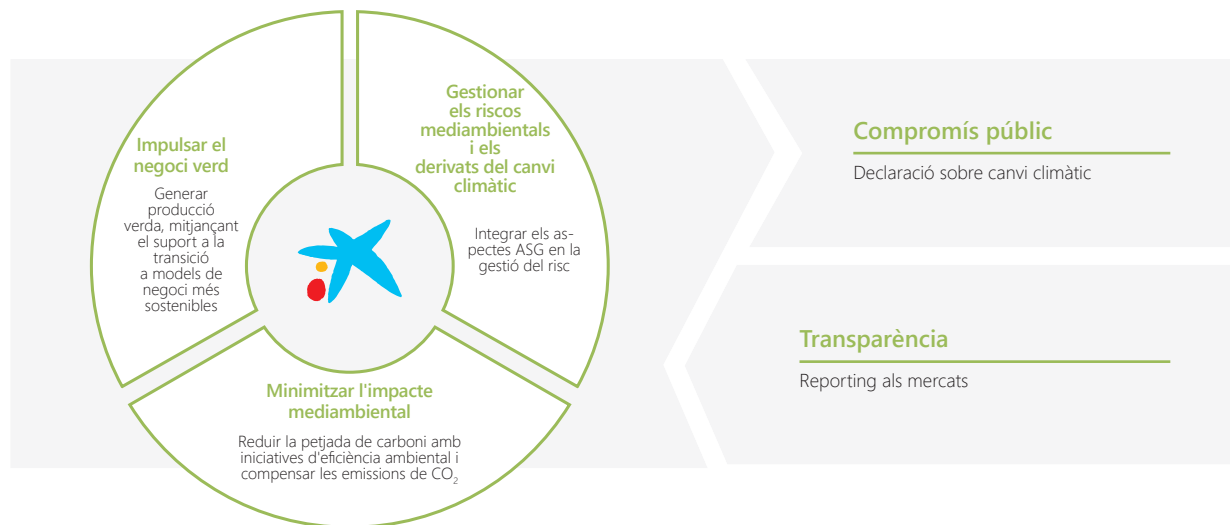
A més, CaixaBank és una de les entitats participants en el Pla d'Educació Financera impulsat per la CNMV i el Banc d'Espanya.



Estratègia mediambiental

El medi ambient és una de les prioritats estratègiques de CaixaBank i un dels cinc eixos del Pla de Banca Socialment Responsable. L'estratègia mediambiental aprovada pel Comitè de Direcció, coherent amb les polítiques i les normes internes, es compon, al seu torn, de cinc línies d'acció:

ESTRATÈGIA MEDIAMBIENTAL: Línies d'acció





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



CaixaBank considera essencial accelerar la transició a una economia baixa en carboni que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva de l'entorn

1

El febrer del 2019, CaixaBank va fer pública la **Declaració sobre canvi climàtic**¹, aprovada pel Consell d'Administració, en què es compromet a prendre les mesures necessàries per al compliment dels Acords de París. La Declaració sobre el canvi climàtic és una declaració d'intencions basada en les cinc línies de l'Estratègia Mediambiental.

La Declaració considera que el canvi climàtic és un dels reptes principals a què s'enfronta el planeta, amb impactes per a l'entorn físic, la societat i l'economia. Es tracta d'una font de riscos físics i de transició, així com d'oportunitats per als països, els negocis i les persones.



2

El desembre de 2019, CaixaBank s'adhereix al **Compromís Col·lectiu de Nacions Unides per a l'Acció Climàtica**. L'acord, creat en el marc dels principis de banca responsable, pretén alinear les carteres d'entitats financeres de tot el món per finançar una economia baixa en carboni, amb l'objectiu que l'escalfament global es mantingui per sota dels dos graus centígrads.

CaixaBank, a més, ha subscrit el Compromís pel Clima que CECA i l'AEB han promogut per a la banca espanyola.

3

El 2019 s'ha establert el **Full de Ruta 2019-2021** per desplegar l'Estratègia Mediambiental.

El **Full de Ruta 2019-2021** per desplegar l'Estratègia Mediambiental, alineada amb el Pla Estratègic de l'Entitat i presentada a la Comissió de Riscos, inclou els àmbits d'actuació següents:

Política de Gestió del Risc Mediambiental

Implantar la Política de Gestió del Risc Mediambiental i revisar el procediment de concessió de riscos, per recollir els canvis en la regulació i en el mercat.

Definició i desplegament de la governança

Implantar un model de govern de gestió dels riscos mediambientals i de canvi climàtic coherent, eficient i adaptable que supervisi l'assoliment dels objectius del Grup CaixaBank com a marc per gestionar el risc climàtic i mediambiental.

Mètriques de Riscos

Mesurar i assegurar que el Grup CaixaBank compleixi l'apetit al risc definit, la regulació aplicable en matèria de gestió de riscos mediambientals i de canvi climàtic i les expectatives dels grups d'interès.

Reporting extern

Establir un model de reporting extern que garanteixi la publicació d'informació en matèria de medi ambient i canvi climàtic d'acord amb la normativa i la regulació aplicables en cada moment.

Taxonomia

Estructurar i categoritzar els clients i els productes i serveis des d'una perspectiva mediambiental i de canvi climàtic d'acord amb els requeriments regulatoris actualment en desenvolupament.

Oportunitats de Negoci

Assegurar que CaixaBank aprofiti les oportunitats de negoci actuals i futures en matèria de finançament/inversió sostenible en el marc de l'estratègia mediambiental, entre les quals hi ha l'emissió de bons socials i/o verds.

¹Es pot consultar a l'enllaç següent: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Declaracion_cambio_climatico.pdf



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic

CaixaBank està avançant en la gestió i l'anàlisi dels riscos mediambientals i els derivats del canvi climàtic d'acord amb les recomanacions del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) i les directrius sobre la presentació d'informes no financers de la Comissió Europea (*Guidelines on non-financial reporting*).

Conceptualment, els riscos associats al canvi climàtic es classifiquen en riscos físics i riscos de transició. Els primers sorgeixen com a conseqüència d'esdeveniments climàtics i geològics i de canvis en l'equilibri dels ecosistemes, i poden ser graduals o sobtats. Poden comportar danys físics en els actius (infraestructures, immobles), disruptions en les cadenes de producció o de subministrament i/o canvis en la productivitat d'activitats econòmiques (agricultura, producció d'energia). D'altra banda, els riscos de transició s'associen a la lluita contra el canvi climàtic i a la transició cap a una economia baixa en carboni. Inclouen factors com ara els canvis en regulacions i normatives, el desenvolupament de tecnologies alternatives energèticament eficients, canvis en les preferències del mercat o factors reputacionals associats a les activitats amb més impacte.

CaixaBank gestiona activament els riscos mediambientals i els associats al canvi climàtic a través de les diferents línies d'actuació del seu Full de Ruta.



La Política de Gestió del Risc Mediambiental està disponible públicament al web corporatiu de CaixaBank

Política de gestió del risc mediambiental

El febrer de 2019, el Consell d'Administració va aprovar la Política de Gestió del Risc Mediambiental. Les filials materials (BPI, Vidacaixa i CaixaBank Asset Management) han aprovat les seves pròpies polítiques, alineades amb la de CaixaBank, que recullen les seves particularitats.

La política estableix el marc de principis globals per a la gestió del risc mediambiental. La gestió dels riscos mediambientals s'integra en els riscos ASG (ambiental, social i bon govern corporatiu) i constitueix una de les línies d'actuació principals de l'estratègia de gestió del risc mediambiental definida a CaixaBank.

Pel que fa als processos d'alta de clients i d'admissió d'operacions, la Política de Gestió del Risc Mediambiental estableix una sèrie d'exclusions generals i sectorials relatives a aquelles activitats que podrien tenir un impacte ambiental rellevant i estableix els requisits segons els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit. Els sectors als quals apliquen les exclusions específiques són els següents:



Energia



Mineria



Infraestructures



Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura

S'ha iniciat un projecte per integrar l'anàlisi del risc mediambiental en els processos crediticis de clients empresa i corporatius mitjançant un qüestionari d'avaluació i classificació de clients i operacions. Les operacions més complexes són avaluades per analistes especialitzats de la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental.

A més, en el marc de l'aplicació dels Principis d'Equador, als quals CaixaBank es va adherir el 2007, s'estableixen una sèrie de processos addicionals en relació amb l'avaluació dels riscos ASG.



El 2019, la Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental ha avaluat 100 operacions

Principis de l'Equador

Abast

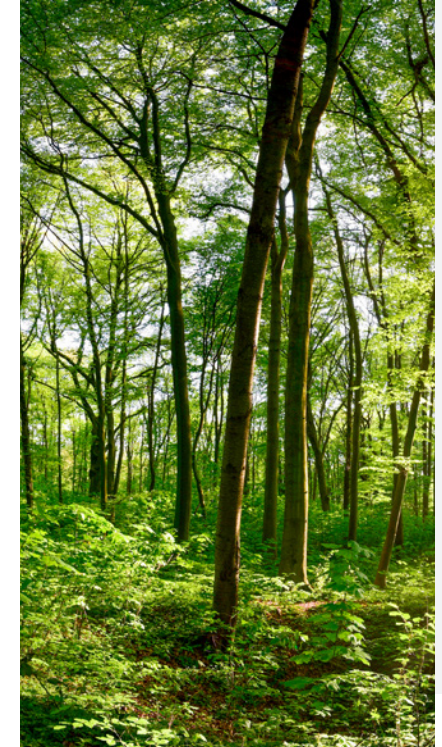
- Finançament de projectes i serveis d'assessorament financer de projectes amb una inversió mínima de 10 MM US\$.
- Préstecs corporatius vinculats a projectes d'inversió amb un import global mínim de 100 MM US\$ en què el compromís individual de CaixaBank sigui com a mínim de 50 MM US\$ i el termini del préstec sigui igual o superior a 2 anys.
- Bons vinculats a projectes amb un import igual o superior a 10 MM US\$.
- Préstecs pont amb un termini inferior als 2 anys que es refinancin mitjançant un finançament de projecte o un préstec corporatiu vinculat a un projecte, sempre que compleixin els criteris indicats prèviament en cada cas.
- Voluntàriament, CaixaBank aplica aquest procediment a operacions sindicades amb un termini superior o igual als tres anys i quan el compromís individual de CaixaBank és d'entre 7 i 35 MM€. El procediment també s'aplica a altres operacions per finançar projectes d'inversió amb un termini mínim de tres anys i un import mínim de 5 MM€ quan el titular és una persona jurídica mitjana-gran, gran o molt gran.

Aplicació

- Els projectes amb riscos i impactes potencials elevats i irreversibles per als quals no es preveu que es pugui establir un pla d'acció viable, així com els que contravenen els valors corporatius, es rebutgen.
- En la resta de casos, un expert extern independent avalua el sistema i el pla de gestió ambiental i social del client. Els projectes es classifiquen en tres categories, A, B i C, en funció dels riscos i els impactes potencials detectats en el procés de due diligence, en què participen els equips de l'àrea comercial i de riscos i experts externs.
- Els projectes categoritzats com a A i alguns dels B poden tenir riscos potencials adversos elevats. En aquests casos, s'estableix un pla d'acció que ajudi a prevenir, minimitzar, mitigar i compensar els impactes socials i ambientals adversos.

En aquest sentit, el 2019 l'Entitat ha finançat quinze projectes per una inversió total de 16.190 milions d'euros, amb una participació de 1.412 milions d'euros.

L'avaluació per a la classificació dels projectes s'ha dut a terme juntament amb un expert independent.



Categoria de projecte	Operacions finançades			
	2018		2019	
	(u.)	MM€ ¹	(u.)	MM€ ¹
Categoria A (projectes amb impacte ambiental/social potencialment significatius)	1	99	2	313
Categoria B (projectes amb impacte ASG potencial limitat i fàcilment mitigable)	7	504	13	1.099
Total	8	603	15	1.412

¹El valor dels imports reflectits pot variar a causa del canvi de condicions en els préstecs concedits en dates pròximes al reporting. Les dades de 2018 s'han actualitzat segons millor informació disponible amb posterioritat al tancament de l'exercici.



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Definició i desplegament de la Governança del risc mediambiental i de canvi climàtic

El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc mediambiental és el **Comitè de Gestió del Risc Mediambiental**, la creació del qual va ser aprovada el febrer del 2019 per el Consell d'Administració. El Comitè depèn del Comitè de Direcció, està presidit pel Director General de Riscos i està compost per membres de la Direcció de l'Entitat. Aquest Comitè és el responsable d'analitzar i, si escau, aprovar les propostes fetes per les diferents àrees funcionals respecte a l'estratègia i el posicionament estratègic de l'Entitat, a més d'identificar, gestionar i controlar en primera línia els riscos associats a aquest àmbit.

A finals del 2018 es va crear la **Direcció Corporativa de Gestió del Risc Mediambiental** (DGRMA), en dependència de la Direcció General del Risc, com a responsable de la gestió del risc mediambiental i climàtic. La DGRMA coordina l'execució del Full de Ruta i supervisa l'anàlisi del risc mediambiental dins els processos de concessió de riscos.

El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen objectius vinculats a la gestió del risc climàtic i mediambiental.

Mètriques de Risc

La gestió de la cartera creditícia pretén alinear l'impacte indirecte en el canvi climàtic amb l'apetit al risc i amb el compromís amb els objectius de sostenibilitat. Per fer-ho, des del 2018 es mesura l'exposició creditícia a activitats econòmiques considerades intensives en emissions de CO₂.

La mètrica principal es basa en la definició suggerida pel TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*), per facilitar així la seva comparabilitat, i inclou l'exposició en actius lligats als sectors d'energia i subministraments, excloent-ne aigua i energies renovables (*carbon related assets*, segons es defineix en *Implementing the Recommendations of the TCFD*). El 2018 i el 2019, representa al voltant del 2% del total de la cartera d'instruments financers¹.

A més, s'estan desenvolupant mètriques de gestió complementàries.



Vegeu la resposta de CaixaBank a les recomanacions del TCFD en l'apartat **Estat de la informació no financera - TCFD**

Reporting

CaixaBank està compromesa amb el compliment de les recomanacions de transparència del TCFD, el grup de treball del *Financial Stability Board* que té com a objectiu incrementar la rellevància dels riscos i les oportunitats climàtiques a través del reporting, amb la finalitat de fomentar la seva consideració per part dels participants en mercats financers.

Des de mitjans de 2019, CaixaBank participa en el segon projecte pilot d'UNEP FI per implementar les recomanacions del TCFD en el sector bancari (*TCFD Banking Pilot Phase II*). El focus és el desenvolupament i/o l'adaptació de metodologies i eines existents per a l'anàlisi d'escenaris de riscos climàtics físics i de transició. En el pilot, CaixaBank es centra en sectors sensibles des d'un punt de vista del risc de transició derivat del canvi climàtic i, alhora, rellevants en la cartera creditícia, com ho són els sectors d'Oil & Gas i Utilities. La metodologia sobre la qual s'està treballant en el marc del projecte d'UNEP FI consisteix a traslladar les previsions de diferents models d'impacte socioeconòmic del canvi climàtic desenvolupats per experts, com ara canvis en els preus i els impostos del carburant, canvis en la demanda de combustibles o noves tecnologies, en magnituds aplicables a companyies. Els canvis en costos d'emissions, costos de capital i ingressos es traslladen primer al rating individual d'una mostra de clients i seguidament s'extrapolen a la cartera de referència. Mitjançant aquesta metodologia, s'estan desenvolupant casos d'estudi.

¹ Dades d'exposició creditícia, renda fixa i renda variable intensiva en carboni de Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden contindre un mix de generació d'energia que inclouï energies renovables. La dada publicada en l'Informe de Gestió Consolidat de 2018 s'ha reexpressat com a conseqüència de la implementació de millores en els processos d'identificació d'operacions en cartera.





L'ADN de CaixaBank

**Linies estratègiques**

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Impulsar el negoci 'verd'

El canvi climàtic implica riscos, però també ofereix oportunitats de negoci, que es materialitzen en el finançament d'activitats que contribueixen a mitigar el canvi climàtic o a l'adaptació a aquest. CaixaBank aposta per la producció verda a través del disseny i la comercialització de productes que integren criteris ambientals i impulsin activitats que contribueixin a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

CaixaBank ja disposa de personal especialitzat en alguns dels segments de negoci més sensibles des del punt de vista del risc climàtic i mediambiental, com ara el sector immobiliari, els projectes d'infraestructures i d'energia i el negoci agrari, i facilita la involucració amb els clients en la transició cap a una economia baixa en carboni (*engagement*). Durant el 2019 s'han fet tallers amb les Àrees de Negoci dels segments Immobiliari, Consum, Agrari i CIB/Banca Corporativa per impulsar el negoci verd i establir objectius de producció mediambientalment sostenible.

Taxonomia

La UE està desenvolupant un estàndard europeu de classificació d'activitats econòmiques en funció del seu risc mediambiental. La taxonomia és l'estàndard europeu per determinar si una activitat econòmica contribueix significativament a la mitigació del canvi climàtic sense danyar els altres objectius mediambientals de la UE. CaixaBank té l'ambició d'aplicar aquest estàndard un cop s'aprovi i sigui aplicable. En aquest sentit, CaixaBank està treballant en les línies següents:

- El novembre de 2019, CaixaBank s'ha adherit al grup de treball d'UNEP FI per definir una guia d'adaptació per a la banca de la taxonomia UE (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*).
- De manera harmonitzada amb l'esborrany de taxonomia de la Unió Europea (*Taxonomy Technical Report – June 2019*), s'han establert criteris operatius i documentals per a la classificació d'operacions d'alguns sectors, inclosos els projectes d'energies renovables i el sector immobiliari.
- S'ha establert un projecte d'adaptació dels sistemes informàtics de CaixaBank per poder recollir la informació relativa als certificats d'eficiència energètica de les operacions de finançament d'adquisició d'immobles a partir del 2020.



A l'espera que s'aprovi la Taxonomia de la Unió Europea d'activitats mediambientalment sostenibles, CaixaBank considera actualment les categories següents:

- Finançament d'immobles energèticament eficients
- Projectes d'energies renovables (eòlica, fotovoltaica, termosolar, etc.)
- Préstecs certificats com a verds segons els Green Loan Principles de la International Capital Markets Association (ICMA)
- Ecopréstecs per al finançament al consum d'electrodomèstics energèticament eficients, reformes de la llar i adquisició de vehicles
- Ecofinançament per al sector agrícola
- Finançament de la instal·lació de panells solars en edificis
- Préstecs referenciats a índexs de sostenibilitat
- Línies d'acció climàtica del BEI
- Finançaments elegibles en el Marc d'emissió de bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



7



12



13

Finançament mediambiental sostenible

>> FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

Les operacions per a les quals es disposa de proves documentals d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles. CaixaBank està adaptant els sistemes d'informació i els processos crediticis per poder capturar la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment de la formalització de les operacions.

Així mateix, es recull la informació energètica prevista de les promocions d'habitatge. Les promocions formalitzades el 2019 inclouen operacions per 938 MM€ amb una qualificació prevista d'A o B.

>> POSICIONAMENT EN EL MERCAT DE PRÉSTECES AMB CERTIFICAT GLP

CaixaBank s'ha posicionat 13^o en el rànquing del 2019 del mercat de préstecs verds com a *Global Mandated Lead Arranger*, i participa en 11 préstecs verds per un volum de 1.546 milions de dòlars. Tots aquests préstecs han obtingut el *Green Certificate* (certificació verda) segons els criteris de *The Green Loan Principles (GLP)* establerts per la ICMA.

>> ENERGIES RENOVABLES - PROJECT FINANCE

Com a part del compromís amb la lluita contra el canvi climàtic, es financen projectes d'energies renovables. El 2019, s'ha participat en el finançament de 28 projectes amb un import de 2.453 milions d'euros, que s'han traduït en 8.322 MW de potència d'energia renovable instal·lada. Des del 2011, s'han finançat projectes d'energies renovables amb una potència instal·lada de més de 32.000 MW.

L'exposició de la cartera d'energia de CaixaBank suposa un 51% del total de finançament de projectes. D'aquests, un 62% corresponen a projectes d'energies renovables.

>> PRÉSTECES REFERENCIATS A ÍNDEXS SOSTENIBLES

Durant el 2019, CaixaBank ha signat 11 préstecs amb un volum de 919 milions d'euros, les condicions dels quals estan vinculades al reconeixement del bon acompliment en sostenibilitat de les companyies per part d'índexs ASG realitzats per entitats independents.

Exposició cartera energia renovable



58%

Eòlic

10%

Termosolar

31%

Fotovoltaica

1%

Altres





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

>> ECOFINANÇAMENT

CaixaBank disposa de línies específiques de finançament per a la compra de vehicles i electrodomèstics respectuosos amb l'entorn, la inversió en eficiència energètica d'habitatges i el foment de les inversions que millorin l'eficiència dels recursos o redueixin l'impacte en el medi ambient.

Des del 2013, CaixaBank té una línia d'ecoFinançament específica per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica i l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural.

El 2019, l'Entitat ha concedit un total de 505 préstecs per 10,2 milions d'euros vinculats a les línies d'ecoFinançament.

>> LÍNIES D'ACCIÓ CLIMÀTICA

Continua vigent la línia de crèdit de 30 milions d'euros signada el 2018 amb el BEI per al finançament d'inversions de Pimes, particulars i el sector públic per a la lluita contra el canvi climàtic (principalment vehicles elèctrics, canvis d'instal·lacions i reformes de la llar).

>> BANCO BPI

Conscient de la importància de l'adopció de mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental en la seva oferta de productes, té disponibles diferents línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables. El 2019, el total de finançament concedit puja a 133 MM€, repartits entre les tipologies següents:

En milions d'euros	Concedit el 2019	Exposició cartera
Energies renovables Representen un 32% del total de finançament de projectes	38	332
Rehabilitació urbana		
IFRRU, Instrument financer de rehabilitació urbana	80	202
Línia Jessica	8	259
BEI - Eficiència energètica empreses	7	9,4

Bons verds

El juliol del 2019, el Consell d'Administració va aprovar el marc d'emissió de bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible de CaixaBank, que inclou Bons Verds i està alineat amb els Sustainable Bond Principles, els Green Bond Principles i els Social Bond Principles. El marc té en compte l'emissió de bons verds, tot i que durant el 2019 no se n'ha emès cap.

D'altra banda, des del 2015 CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds (Green Bond Principles) establerts per la International Capital Markets Association (ICMA). Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

El 2019, l'Entitat ha participat en la col·locació de 4 emissions de bons verds per a la inversió en actius sostenibles, amb un volum total de 2.550 milions d'euros (1.300 milions d'euros el 2018).

BONS VERDS



FCC – Servicios Medio Ambiente
Inaugural Green Bond
600 MM€
Venciment 2023-XS2081491727
500 MM€
Venciment 2027-XS2081500907
Joint Bookrunner. Desembre 2019



Prologis
Green Senior Unsecured
450 MM€
Venciment 2029-XS2021462440
Passive Joint Lead Manager
Juny 2019



Enel
Senior Green Bond
1.000 MM€
Venciment 2025-XS1937665955
Joint Bookrunner. Gener 2019

Productes d'inversió - MicroBank Fondo Ecológico

CaixaBank comercialitza el fons d'inversió MicroBank Fondo Ecológico, un fons de renda variable internacional que inverteix en una selecció de fons ecològicament responsables de sectors com les energies renovables, l'alimentació ecològica, el reciclatge o el tractament d'aigües, entre d'altres.

Gestionat per CaixaBank Asset Management, és el primer fons espanyol que va integrar la cerca de rendibilitat i el respecte pel medi ambient.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



7



13

Minimitzar l'impacte ambiental

En els **Principis de Gestió Ambiental i Energètica de CaixaBank** destaquen el compromís de l'Entitat a través de l'impuls de tecnologies eficients i respectuoses amb el medi ambient, la integració de criteris ambientals i energètics en l'oferta de productes i serveis i el suport a iniciatives de lluita contra el canvi climàtic.

El 2019, s'ha aprovat el **Pla de Gestió Ambiental 2019-2021**, alineat amb l'Estratègia Mediambiental de l'Entitat, que té com a objectiu principal contribuir a minimitzar l'impacte ambiental de CaixaBank i complir els seus compromisos i les seves certificacions ambientals.

>> FOCUS DEL PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL 2019-2021

1

Estratègia **Carbon Neutral**

Minimització i compensació de totes les emissions de CO₂ calculades que no s'hagin pogut eliminar.

2

Mesures d' **eficiència ambiental** i certificacions

Minimització de l'impacte del banc, implantació de noves mesures d'estalvi energètic i renovació de certificacions i compromisos ambientals

3

Extensió del compromís ambiental a la **cadena de valor**

Plans d'acció perquè els proveïdors assumeixin els nostres valors ambientals com a propis i compleixin els compromisos adquirits

4

Impuls de la **mobilitat sostenible**

Accions de foment de la mobilitat sostenible per minimitzar les emissions de l'empresa, la plantilla i els proveïdors

5

Compromís, transparència i **engagement**

Accions d' *engagement* amb empleats i reforç del compromís i la informació ambiental pública



El Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 estableix **objectius quantitius** per a cada any de durada del Pla, que permeten mesurar el grau d'èxit de la seva execució:

Iniciativa	Objectiu	Indicadors - KPI	2018	2019	2020	2021
Projecte Carbon Neutral	Mantenir-nos com a entitat Carbon Neutral	% emissions de CO ₂ compensades	100 %	100 %	100 %	100 %
		% emissions de CO ₂ reduïdes (vs. 2015)	-10 %	-11,5 %	-13 %	-14,5 %
Eficiència ambiental i certificacions	100% de contractació d'energia renovable	% energia d'origen renovable consumida	99 %	99 %	99 %	99 %
		Implantació de mesures d'eficiència energètica	% estalvi energia consumida (vs. 2015)	-5,5 %	-7,0 %	-8,5 %

CaixaBank, SA

>> ALTRES INICIATIVES



Pla de mobilitat sostenible



Sistema de domòtica per a la gestió eficient de l'energia



Compromís, transparència i engagement

Certificacions ambientals:





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Caixabank, S.A. ha implantat, i manté al dia, un **sistema de gestió ambiental segons la norma ISO14001** i un sistema de gestió energètica segons la norma ISO 50001, l'abast dels quals s'amplia segons les necessitats. Igualment, al centre corporatiu de Barcelona també hi té un sistema de gestió ambiental segons el Reglament europeu EMAS 1505/2017.

>> MINIMITZACIÓ DEL CONSUM ENERGÈTIC I DE LA GENERACIÓ D'EMISSIONS

Als edificis i les oficines de l'Entitat s'impulsen i desenvolupen iniciatives per a la minimització del consum energètic, com ara la instal·lació d'il·luminació LED, el canvi d'equips de climatització, etc. El 2019 s'ha posat en marxa un projecte de domòtica amb l'objectiu de monitorar i controlar els consums i implantar noves mesures de reducció als edificis i les oficines de l'Entitat.

Gràcies a totes aquestes iniciatives, el 2019 CaixaBank S.A. va aconseguir reduir el consum elèctric un 4,72% respecte al 2018 i situar-lo en 151.690 MWh.

Des d'un punt de vista de consum de combustibles, el 2019 també s'han implantat mesures d'estalvi que contribueixen a reduir la generació d'emissions, com la instal·lació de punts de càrrega elèctrica de vehicles o l'inici de la transformació de la flota cap a models híbrids en el marc del Pla de mobilitat sostenible.

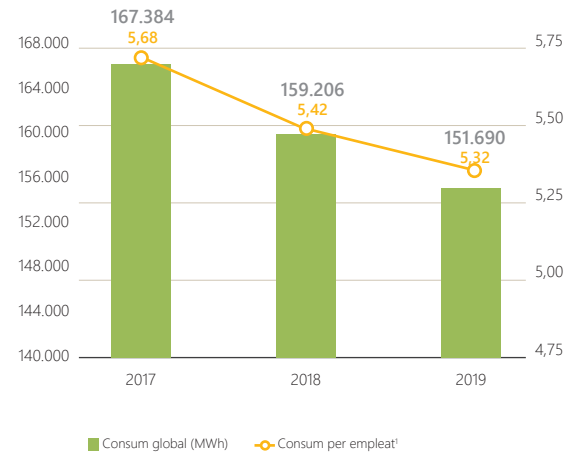
Aquestes mesures se sumen a d'altres ja existents, com ara la instal·lació d'aparcaments privats de bicicletes en diversos centres corporatius; el programa per compartir cotxe en centres territorials i l'aplicació per compartir taxi; el foment del teletreball i de l'ús de videoconferències, i el programa pilot d'entrega de paquets en última milla mitjançant patinet elèctric.

>> REDUCCIÓ DEL CONSUM DE MATERIALS I AIGUA

A CaixaBank es treballa per reduir el consum de materials i s'aposta per la compra de materials respectuosos amb el medi ambient, per exemple, mitjançant la reducció del consum de paper gràcies a la digitalització de processos o la compra de paper reciclat.

En el marc del **Pla de Gestió Ambiental 2019-2021** i amb l'objectiu de reduir l'impacte de l'Entitat en l'entorn, any rere any CaixaBank duu a terme nombroses iniciatives:

CONSUM D'ENERGIA ELÈCTRICA - CaixaBank, S.A. (MWh)



99,5%

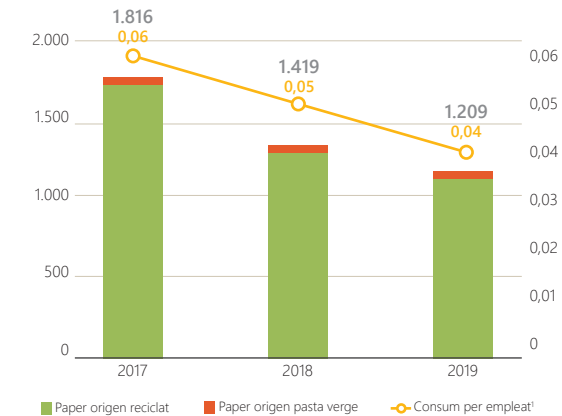
de l'energia elèctrica consumida es d'origen renovable certificat



-75%

reducció d'emissions CO₂ durant el període 2009-2018

CONSUM DE PAPER - CaixaBank, S.A. (tones)



97,2%

paper reciclat respecte al total de paper consumit



-14.5%

reducció del consum de paper el 2019 (1.209.068 kg consumits)

¹El consum per empleat dels exercicis anteriors s'ha recalculat considerant la plantilla mitjana de cada any (en comptes de a tancament de l'exercici).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

L'aigua es destina en bona part a ús sanitari, per la qual cosa no representa un vector rellevant dins la gestió ambiental de CaixaBank. Tanmateix, es duen a terme mesures de reducció del consum, com la col·locació d'aixetes amb flux interromput i el canvi de les cisternes dels vàters per altres amb menys capacitat i doble polsador de descàrrega. A més, en edificis singulars s'han implantat les millors tecnologies per optimitzar el consum d'aigua associat a processos de refrigeració i, així doncs, els centres de processament de dades (amb certificació *leed gold* y *leed plata*, respectivament) utilitzen tecnologia *free cooling* sense aigua i al centre corporatiu de Barcelona s'han substituït les torres de refrigeració evaporatives per torres adiabàtiques, amb un consum d'aigua molt més baix.



-5,22%

reducció del consum respecte al 2018

(312.098 m³ consumits¹ CaixaBank, S.A.)

>> FOMENT DE LA REUTILITZACIÓ I EL RECICLATGE DE RESIDUS

Tant als edificis corporatius com a tota la xarxa d'oficines es fa una recollida selectiva de residus, en la seva majoria no perillosos, i continuament s'implanten iniciatives amb l'objectiu de minimitzar la generació de residus. Un exemple d'això és l'inici del projecte de reducció de plàstics per al consum d'aigua a les oficines, el reciclatge de targetes bancàries o la distribució de targetes biodegradables.

Des del 2013, el Pla Integral de Revaloració d'equips tecnològics promou la cessió d'equips electrònics a organitzacions sense ànim de lucre, cosa que afavoreix l'economia circular. El 2020, el Pla es va ampliar a mobiliari d'oficina.

¹Estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa.





L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Estratègia mediambiental



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Petjada de carboni

Lluita contra el canvi climàtic



Càlcul de la petjada de carboni de l'Entitat

CaixaBank fa anualment un inventari de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) generades com a conseqüència de la seva activitat corporativa, per calcular així la petjada de carboni i establir accions adreçades a reduir-la progressivament.



Reducció de les emissions de CO₂

Mitjançant la implantació de millores tecnològiques i bones pràctiques ambientals



Consum d'energia d'origen renovable certificat 100% renovable



Compensació de les emissions no evitades

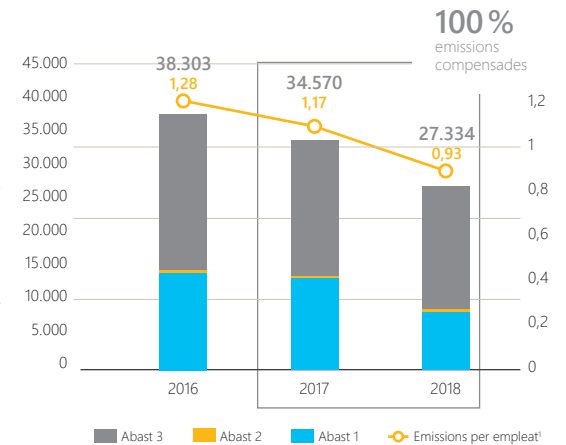
Tant les procedents dels edificis corporatius com del conjunt de la xarxa comercial (abastos 1, 2 i 3)

Des del 2009, CaixaBank S.A. calcula la seva petjada de carboni com a part del compromís de minimitzar i compensar les emissions de CO₂ de l'Entitat. El 2019 s'ha fet, novament, l'inventari d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generats per CaixaBank S.A. del 2018, la qual cosa permet mesurar la reducció d'emissions resultants d'implantar les millores en ecoeficiència descrites.

CaixaBank S.A. és carbon neutral des del 2018, any en què es va compensar la totalitat de les emissions del 2017. El 2019, la compensació de les emissions que no s'han pogut eliminar s'ha fet mitjançant la participació en un projecte a Mèxic, reconegut per Verified Carbon Standard (VCS), que consisteix en l'aprofitament del biogàs de residus porcíns per generar energia, així com a través de dos projectes propis d'absorció de CO₂ reforestant zones incendiades a la muntanya de Montserrat, a Barcelona, i a la localitat d'Ejulve, a Terol.



>> EVOLUCIÓ EMISSIONS GENERADES I PERCENTATGE DE COMPENSACIÓ



Indicadors	2016	2017	2018
t CO ₂ eq. Abast 1	14.336	13.873	8.576
t CO ₂ eq. Abast 2	616	377	403
t CO ₂ eq. Abast 3	23.351	20.320	18.355
t CO ₂ eq. per empleat ¹	1,28	1,17	0,93

La petjada de carboni de CaixaBank S.A. es troba disponible al web corporatiu de l'Entitat i és verificada per una firma externa i independent segons la norma ISO 14064.

D'altra banda, CaixaBank publica anualment un informe auditat per una firma externa i independent, en què es recullen les actuacions principals en matèria ambiental. Aquest informe, la *Declaració ambiental*, està disponible al web corporatiu juntament amb els Principis de gestió ambiental i energètica.

- Per a més informació, consulteu l'enllaç següent: https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_ca.html

¹El consum per empleat dels exercicis anteriors s'ha recalculat considerant la plantilla mitjana de cada any (en comptes de a tancament de l'exercici).



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Acció social i voluntariat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Acció social i voluntariat



"la Caixa"

L'aliança de CaixaBank amb "la Caixa", el seu accionista principal, s'articula a través de programes filantròpics i solidaris que contribueixen a donar oportunitats a les persones i a donar resposta als reptes més urgents de l'entorn.

CaixaBank promou iniciatives i programes entre els seus clients, empleats i accionistes i, alhora, difon i impulsa els de "la Caixa".

» "la Caixa" és la principal fundació d'Espanya i una de les fundacions més grans del món, amb un pressupost per a la seva Obra Social de **545 milions d'euros el 2019**



2.473
voluntaris freqüents¹

Objectiu PE 2019-2021 ≈ 5.000

¹ Voluntaris de l'associació Voluntaris "la Caixa" que han fet almenys 4 activitats durant els últims 12 mesos.

Obra Social Descentralitzada

Gràcies a la seva capillaritat i la seva proximitat amb les persones, la xarxa d'oficines de CaixaBank és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, gràcies a la qual cosa permet assignar recursos de "la Caixa" amb gran impacte en tots els territoris en què CaixaBank està present.

44,7

milions d'euros de pressupost de "la Caixa" han arribat a nombroses entitats socials locals gràcies a la xarxa d'oficines de CaixaBank

10.690

accions destinades a projectes d'entitats socials locals

8.867

entitats beneficiàries

» TIPOLOGIA DELS PROJECTES QUE HAN REBUT FONS DE L'OBRA SOCIAL DESCENTRALITZADA



3.825

Accions àmbit malaltia i discapacitat

2.487

Accions àmbit interculturalitat i exclusió social

1.971

Accions àmbit pobresa

2.407

Accions en altres àmbits

Setmanes socials

CaixaBank ha promogut el 2019 dues setmanes socials, en què es proposa a empleats i clients que participin en activitats de voluntariat locals vinculades, majoritàriament, a entitats beneficiàries de les ajudes procedents de l'Obra Social Descentralitzada.

4.389

activitats desenvolupades en 1.875 entitats locals

54.882

hores de voluntariat

» PARTICIPANTS SETMANES SOCIALS



14.403

Empleats Grup CaixaBank

2.408

Clients CaixaBank, familiars i amics



1



2



10



L'ADN de CaixaBank



Linies estratègiques

Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat

Acció social i voluntariat



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Accions solidàries

#Cap nen sense bigoti

Acció de recollida de llet en col·laboració amb el Banc d'Aliments.

2,56
milions de litres de llet recollits

L'arbre dels somnis

Clients i empleats es comprometen a regalar a nens en situació de vulnerabilitat el regal que han demanat en la seva carta dels Reis Mags.

24.217
nens a Espanya que han rebut un regal

10.613
nens a Portugal que han rebut un regal

Programes "la Caixa"

CaixaBank també col·labora en les iniciatives següents de "la Caixa" fent-ne difusió i fomentant-hi la participació dels seus clients i empleats.

CooperantsCaixa

Programa de voluntariat corporatiu internacional d'assistència tècnica de curta durada adreçat a treballadors de "la Caixa" i del Grup CaixaBank en actiu, prejubilats i jubilat.

- 51 cooperants del Grup CaixaBank (44 empleats actius i 7 en alguna situació de desvinculació).
- Participació en 8 projectes en col·laboració amb 10 ONG en 4 països: Moçambic, el Perú, l'Índia i Colòmbia.

Incorpora

incorpora
de "la Caixa"

Facilitant llocs de treball a persones en situació de vulnerabilitat.

13.613 empreses col·laboradores a tota Espanya.

Gavi, the Vaccine Alliance

Iniciativa que lluita contra la mortalitat infantil als territoris més desfavorits a través de la vacunació del més petits.

1,2 MM€
recaptats a través d'empreses clients

0,7 MM€
aportats per clients de Banca Privada



Programes "la Caixa" i BPI

El 2019, la Fundació Bancària "la Caixa" i BPI han dut a terme iniciatives en les àrees social, cultural, d'educació i de recerca per un valor global de 21,7 milions d'euros, un 43% més que el 2018, i amb l'objectiu d'assolir un pressupost de 50 milions d'euros el 2022.

>> DISTRIBUCIÓ DEL PRESSUPOST



52%
Social

20%
Recerca i beques

28%
Cultura i educació

El 2019 es van llançar dos premis nous i noves edicions dels premis *Capacitar*, *Seniores* i *Solidari*

Un any més, BPI ha impulsat activitats de col·laboració amb les institucions d'ensenyament superior més reconegudes.

Una de les prioritats ha sigut l'ajuda a projectes d'investigació biomèdica i de salut

Es van renovar els suports a les institucions culturals més prestigioses del país: Serralves, Casa de la Música i Gulbenkian



LADN de
CaixaBank



Línies
estratègiques



Estat
d'informació
no financera



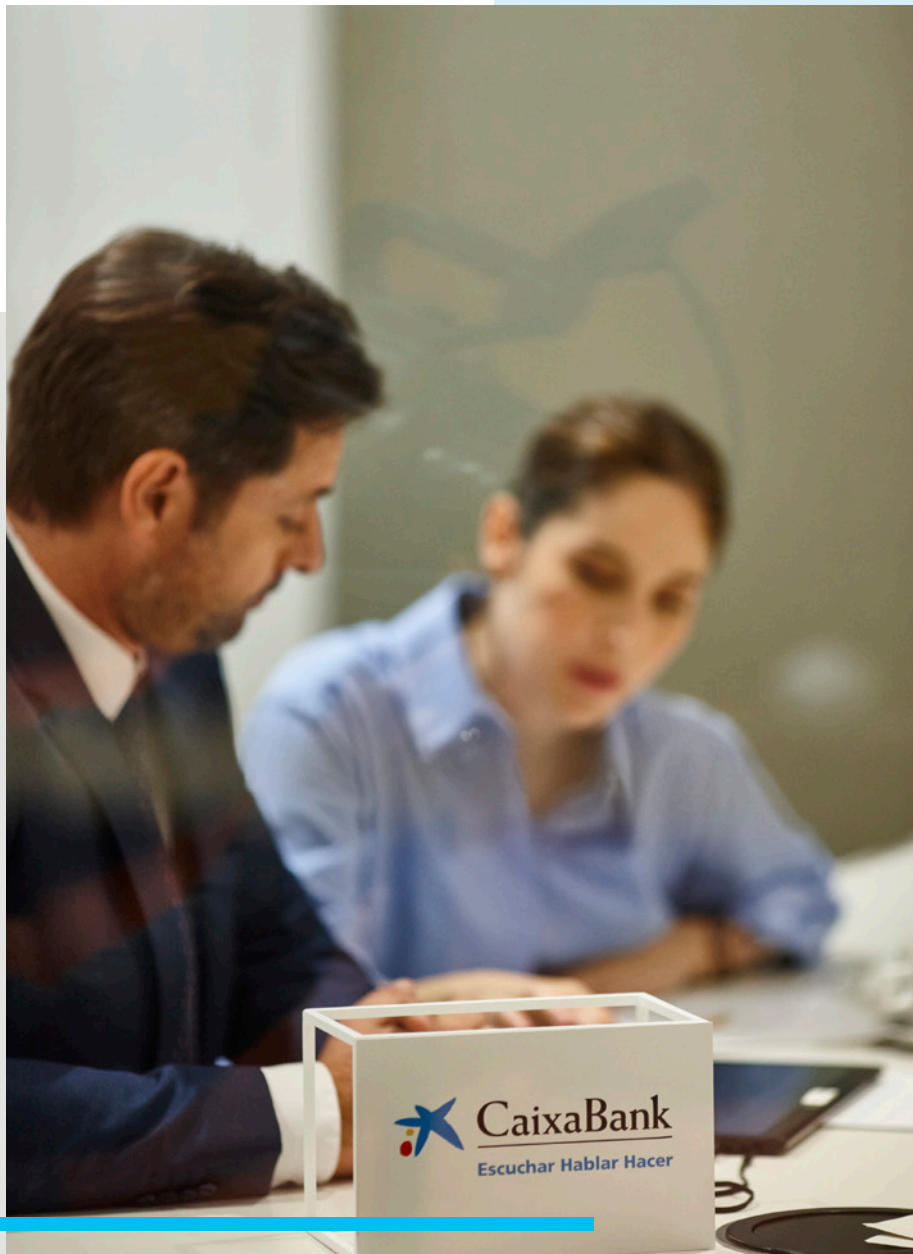
Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe de govern
corporatiu
corresponent
al 2019



03 Estat d'informació no financera

- 179 Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre
- 186 Índex de continguts GRI
- 202 Principis de banca responsable - UNEP FI
- 206 Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

De conformitat amb el que estableix la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, CaixaBank presenta en l'Estat d'Informació no Financera, entre d'altres qüestions, la informació necessària per entendre l'evolució, els resultats i la situació del Grup, i l'impacte de la seva activitat respecte a qüestions mediambientals i socials, als drets humans i a la lluita contra la corrupció i el suborn,

així com relatives al personal.

El detall següent mostra els requisits de continguts a divulgar especificats en la Llei i la seva concordança amb els continguts de l'Informe de Gestió Consolidat de 2019.

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Descripció del model de negoci i estratègia		
Descripció del model de negoci	Apartat «Model de negoci» de l'Informe de Gestió Consolidat 2019 (IGC 2019)	102-1 /102-2
Entorn empresarial i mercats en què opera el Grup	Apartat «Context i perspectives 2020» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019	102-3 / 102-4 / 102-6
Organització i estructura	Apartat «Estructura del Grup» IGC 2019	102-7
Objectius i estratègies	La prioritats del Pla Estratègic 2019-2021 es defineixen en l'apartat «Materialitat» IGC 2019. En el marc d'aquest Pla, a la secció «Mètriques principals de seguiment» es detallen els objectius definits en els diferents àmbits no financers de cadascuna de les línies estratègiques.	
Factors i tendències principals que poden afectar l'evolució futura	Apartat «Context i perspectives 2020» IGC 2019	
Descripció de les polítiques que aplica el grup, que inclourà els procediments de diligència deguda aplicats per a la identificació, l'avaluació, la prevenció i l'atenuació de riscos i impactes significatius i de verificació i control, incloses les mesures que s'han adoptat	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de cada àmbit dintre de las dimensions Econòmica, Ambiental i Social
Els resultats de les polítiques, inclosos els indicadors clau que permetin el seguiment i l'avaluació dels progressos	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Així mateix, els indicadors específics de cada àmbit no financer es detallen tot seguit en els apartats successius d'aquesta taula.	Estàndars GRI generals o específics de les dimensions Econòmica, Ambiental i Social que es reporten als següents blocs
Els riscos principals a curt, mitjà i llarg termini vinculats a les activitats del grup. Entre d'altres, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019	102-15



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions relatives als Drets Humans i conducta ètica		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans; prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019	103 Enfocament de gestió d'Avaluació de drets humans i No discriminació 102-16 / 102-17
Denúncies per casos de vulneració de drets humans	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Experiència del empleat - Canals de comunicació» IGC 2019	406-1
Promoció i compliment de les disposicions dels Convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives» IGC 2019	407-1
L'eliminació de la discriminació a la feina i l'ocupació	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de No discriminació 406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori i l'abolició efectiva del treball infantil	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019	408-1 / 409-1
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Anticorrupció 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019	413-1
Subcontractació i proveïdors: la inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental; sistemes de supervisió i auditories i resultats d'aquestes	Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Pràctiques d'adquisició i Avaluació ambiental i social de proveïdors 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'ÍGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions mediambientals		
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en el medi ambient	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dintre de la dimensió Ambiental 201-2
Informació detallada sobre els efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa en la salut i la seguretat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dintre de la dimensió Ambiental
Procediments d'avaluació o certificació ambiental	Apartat «Estratègia mediambiental - Minimitzar l'impacte mediambiental» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió de cada àmbit dintre de la dimensió Ambiental
Recursos dedicats a la prevenció de riscos ambientals	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	201-2
Aplicació del principi de precaució	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	102-11
Quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals	Ateses les activitats del Grup, no hi ha risc de naturalesa ambiental significatiu per al Grup. CaixaBank no ha estat objecte de multes ni sancions rellevants relacionades amb el compliment de la normativa ambiental durant el 2019	307-1
Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient, tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, incloent-hi el soroll i la contaminació lumínica.	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions / Biodiversitat
Mesures de prevenció, reciclatge, reutilització i altres formes de recuperació i eliminació de deixalles; accions per combatre el malbaratament d'aliments	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Efluentes i residus
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	303-1
Consum de primeres matèries i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió de Materials 301-1 / 301-2
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Energia 302-1



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions mediambientals		
Els elements importants de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle generades com a resultat de les activitats de l'empresa, inclòs l'ús dels béns i els serveis que produeix	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions 305-1 / 305-2 / 305-3
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic / Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019	201-2
Les metes de reducció establertes voluntàriament a mitjà i llarg termini per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle i els mitjans implementats per a aquest fi	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió d'Emissions
Protecció de la biodiversitat	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	103 Enfocament de gestió de Biodiversitat
Impactes que han causat les activitats o operacions en àrees protegides.	Aquest aspecte no és material per al Grup CaixaBank	304-2
Qüestions socials i relatives al personal		
Diàleg amb les comunitats locals i mesures adoptades per garantir la protecció i el desenvolupament d'aquestes comunitats. Relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals	Apartat «Materialitat» IGC 2019 Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients / Compromís de transparència amb accionistes i inversors» IGC 2019	102-43
Mesures adoptades per promoure l'ocupació. Impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local. Impacte de la societat en les poblacions locals i en el territori	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - Introducció» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - MicroBank» IGC 2019 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Comunitats locals i Impactes econòmics indirectes 203-1 / 413-1
Accions d'associació i patrocini	Apartat «Context regulatori» IGC 2019 Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019	102-12 / 102-13
Polítiques contra tota mena de discriminació i gestió de la diversitat. Mesures per promoure la igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Plans d'igualtat, mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
Diàleg social; Procediments per informar el personal, consultar-lo i negociar-hi	Apartat «Experiència empleats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Relacions treballador - empresa
Nombre total d'empleats distribuïts per sexe, per edat, per país, per classificació professional i per tipologia de contracte	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa - Taula Perfil empleats del Grup CaixaBank» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2019	102-8 / 405-1
	Apartat «Experiència de l'empleat - Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	
Mitjana anual de contractes indefinits, temporals i a temps parcial, desglossats per sexe, edat i classificació professional	Les activitats del Grup no tenen un caràcter cíclic o estacional rellevant. Per aquest motiu, l'indicador de mitjana anual no és gaire diferent del de nombre d'empleats a tancament d'exercici. El 8 de maig de 2019 es va arribar a un acord laboral de reestructuració per causes objectives, productives i organitzatives amb la representació laboral, que té en compte la sortida de 2.023 persones (principalment l'1 d'agost de 2019).	102-8 / 405-1
Nombre d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	401-1
Nombre total d'empleats acomiadats per classificació professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Remuneracions mitjanes i la seva evolució, desagregades per sexe, edat i classificació professional	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat generacional en xifres» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Bretxa salarial	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 405-2
Remuneració mitjana dels Consellers i Directius, per sexe	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Taules La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantació de polítiques de desconnexió laboral	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
Nombre de treballadors amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Diversitat funcional» IGC 2019	405-1
Organització del temps de treball	Apartat «Experiència empleat» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
Nombre d'hores d'absentisme	Apartat «Experiència de l'empleat - Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2019	403-9
Mesures per al foment de la conciliació per a ambdós progenitors	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Treball
Condicions de salut i seguretat en el treball	Apartat «Experiència empleat» IGC 2019	Enfocament de Gestió de Salut i Seguretat al treball 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, desagregats per sexe	Apartat «Experiència de l'empleat - Taules Entorn laboral en xifres» IGC 2019	403-9
Tipus de malalties professionals i desagregades per sexe	Les activitats de CaixaBank no comporten el desenvolupament en els seus treballadors de cap de les malalties professionals catalogades. En conseqüència, l'assumpte no s'ha identificat com a material	403-10



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

Llei 11/2018



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Llei 11/2018, de 28 de desembre, taula de continguts

Llei 11/2018, de 28 de desembre	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Resposta directa	Equivalència indicador GRI
Qüestions socials i relatives al personal		
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país	Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019	102-41
Balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019	403-4
Polítiques implantades en el camp de la formació	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament del potencial» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Formació i ensenyament
	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Formació» IGC 2019	404-2
Total d'hores de formació per categoria professional	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019	404-1
Protocols per a la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat. Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Diversitat funcional» IGC 2019	103 Enfocament de gestió de Diversitat i igualtat d'oportunitats i No discriminació
	Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible» IGC 2019	
Altra informació		
Sistemes de reclamació a disposició dels clients	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients - Contact Center Clients i Servei d'Atenció al Client» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió Marketing i etiquetat i Privacitat del client
Nombre de queixes rebudes per part dels clients i resolució d'aquestes	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients - Servei d'Atenció al Client» IGC 2019	103 Enfocament de Gestió Marketing i etiquetat i Privacitat del client 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Mesures per a la salut i la seguretat dels clients	Aquest aspecte no és material pel Grup CaixaBank	03 Enfocament de Gestió Salut i Seguretat en clients
Import dels beneficis obtinguts país per país	Apartat «Transparència - Transparència fiscal - Import dels tributs gestionats pel Grup CaixaBank» IGC 2019	103 Enfocament de gestió d'Acompliment econòmic 201-1
Import dels impostos sobre beneficis pagats	Apartat «Transparència - Transparència fiscal - Import dels tributs gestionats pel Grup CaixaBank» IGC 2019	201-1 / 207-4
Import de les subvencions rebudes	Annex 6.F dels Comptes Anuals Consolidats 2019 adjunts	201-4



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
	Continguts generals	
	GRI 101: Fonaments	
	Perfil de l'organització	
	102-1 Nom de l'organització	Nota 1.1 Comptes anuals consolidats 2019 (CAC 2019)
	102-2 Activitats, marques, productes i serveis	Apartat «Model de negoci» de l'Informe de gestió consolidat 2019 (IGC 2019) Apartat «Solucions a clients» IGC 2019
	102-3 Ubicació de la seu	Nota 1.1 CAC 2019
	102-4 Ubicació de les operacions	Apartat «Model de negoci» IGC 2019
	102-5 Propietat i forma jurídica	Nota 1.1 CAC 2019 Apartat «La nostra identitat - Estructura accionarial» IGC 2019
	102-6 Mercats servits	Apartat «Model de negoci» IGC 2019
	102-7 Mida de l'organització	Apartat «CaixaBank el 2019» IGC 2019 Balanços consolidats CAC 2019
GRI 102:	Continguts generals	
	102-8 Informació sobre empleats i altres treballadors	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2019
	102-9 Cadena de subministrament	Apartat «Pràctiques Responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
	102-10 Canvis significatius en l'organització i la seva cadena de subministrament	Apartat «Fets rellevants i significatius de l'exercici» IGC 2019 Nota 1.8 CAC 2019
	102-11 Principi o enfocament de precaució	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental» IGC 2019
	102-12 Iniciatives externes	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Taula Principals adhesions i aliances» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - Adhesions a principis nacionals i internacionals de foment de la diversitat» IGC 2019
	102-13 Afiliació a associacions	Apartat «Context regulatori» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Estratègia		
	102-14 Declaració d'alts executius responsables de la presa de decisions	Apartats «Carta del President» i «Carta del Conseller Delegat» IGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-15 Principals impactes, riscos i oportunitats	Apartat «Context econòmic» IGC 2019 Apartat «Context regulatori» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc» IGC 2019
Ètica i integritat		
GRI 102: Continguts generals	102-16 Valors, principis, estàndards i normes de conducta	Apartat «Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	102-17 Mecanismes d'assessorament i preocupacions ètiques	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Pràctiques responsables» IGC 2019
Governança		
	102-18 Estructura de governança	Apartat «Estructura de govern corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019
	102-19 Delegació d'autoritat	Apartat «Estructura de govern corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019 Secció C.1.9 IAGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-20 Responsabilitat en l'àmbit executiu de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Alta Direcció – Comitès principals» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019
	102-21 Consulta a grups d'interès sobre temes econòmics, ambientals i socials	Segons els articles 34, 35 i 36 del Reglament del Consell d'Administració, el Consell arbitrarà els camins adequats per conèixer les propostes que puguin formular els accionistes en relació amb la gestió de CaixaBank. Apartat «Materialitat» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció, Índex Global de Reputació» IGC 2019 Apartat «Transparència - Compromís de transparència amb accionistes i inversors» IGC 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-22 Composició del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019
	102-23 President del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Seccions C.1.2 i C.1.3 IAGC 2019
	102-24 Nominació i selecció del màxim òrgan de govern	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019 Secció C.1.16 IAGC 2019
	102-25 Conflictes d'interessos	Apartat «Millors Pràctiques de Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Estructura accionarial» IGC 2019 Nota 9.3 CAC 2019
	102-26 Funció del màxim òrgan de govern en la selecció d'objectius, valors i estratègia	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-27 Coneixements col·lectius del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019
	102-28 Avaluació de l'acompliment del màxim òrgan de govern	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Seccions C.1.17 i C.1.18 IAGC 2019
	102-29 Identificació i gestió d'impactes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019
	102-30 Eficàcia dels processos de gestió del risc	Apartat «Gestió del Risc» IGC 2019
	102-31 Avaluació de temes econòmics, ambientals i socials	Apartat «Estructura Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Nota 3.2 CAC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-32 Funció del màxim òrgan de govern en l'elaboració d'informes de sostenibilitat	La Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital és l'encarregada de la preparació i la coordinació de l'IGC de l'exercici 2019, que inclou l'Estat d'Informació No Financera. Aquest informe el revisen posteriorment el Comitè de Direcció, la Comissió d'Auditoria i Control i el Consell d'Administració de l'Entitat, aquest últim amb la responsabilitat de formular l'Estat d'Informació No Financera, que agrupa la informació de sostenibilitat que es considera significativa per llei i a partir de l'estudi de materialitat.
	102-33 Comunicació de preocupacions crítiques	Apartat «Estructura Govern Corporatiu» IGC 2019 Apartat «Alta Direcció» IGC 2019 Secció E i F IAGC 2019
	102-34 Naturalesa i nombre total de preocupacions crítiques	No existeixen preocupacions crítiques en el curs de l'exercici 2019.
	102-35 Polítiques de remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2019 Nota 9.1 i 9.2 CAC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-36 Procés per determinar la remuneració	Apartat «Remuneració» IGC 2019
	102-37 Involucració dels grups d'interès en la remuneració	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu - Junta General d'Accionistes» IGC 2019
	102-38 Ràtio de compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019
	102-39 Ràtio de l'increment percentual de la compensació total anual	Nota 9.1 CAC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019
	102-40 Llista de grups d'interès	Apartat «La nostra identitat - Introducció» IGC 2019 Política de Responsabilitat Social Corporativa de CaixaBank (Apartat 4.3)
	102-41 Acords de negociació col·lectiva	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Governança		
	102-42 Identificació i selecció de grups d'interès	La identificació i la selecció dels grups d'interès es duu a terme mitjançant l'anàlisi i la reflexió interna de l'equip directiu. Responsabilitat Corporativa revisa de manera contínua els grups d'interès identificats i els processos actius d'escolta, de diàleg i de seguiment d'aquests grups per conèixer i satisfer les seves expectatives i necessitats
	102-43 Enfocament per a la participació dels grups d'interès	Apartat «Materialitat» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció, Índex Global de Reputació» IGC 2019 Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019 Apartat «Transparència - Compromís de transparència amb accionistes i inversors» IGC 2019 Apartat «Experiència de client» IGC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-44 Temes i preocupacions clau esmentats	Apartat «Materialitat» IGC 2019
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
	102-45 Entitats incloses en els estats financers consolidats	Nota 2.1 i Annexos 1, 2 i 3 CAC 2019
	102-46 Definició dels continguts dels informes i les cobertures del tema	Apartat «Materialitat» IGC 2019 Addicionalment, per definir els continguts de l'informe s'han tingut en compte els requeriments de la Llei 11/2018, de 28 de desembre
	102-47 Llista de temes materials	Apartat «Materialitat» IGC 2019
	102-48 Reexpressió de la informació	Nota 1.4 CAC 2019
GRI 102: Continguts generals	102-49 Canvis en l'elaboració d'informes	El 2019, en la llista de temes materials no hi ha hagut canvis significatius respecte als períodes objecte d'informes anteriors
	102-50 Període objecte de l'informe	Exercici 2019
	102-51 Data de l'últim informe	L'Informe de Gestió Consolidat de l'exercici 2018, elaborat segons el marc GRI standards i que incorpora els continguts requerits per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, es va registrar a la CNMV el març de 2019
	102-52 Cicle d'elaboració d'informes	Anual

GRI, índex de continguts

- L'ADN de CaixaBank
- Línies estratègiques
- Estat d'informació no financera**
GRI, índex de continguts
- Glossari
- Informe de verificació independent
- Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Pràctiques per a l'elaboració d'informes		
	102-53 Punt de contacte per a preguntes sobre l'informe	Els canals habituals d'atenció a clients, accionistes, inversors institucionals o mitjans, disponibles al web corporatiu (investors@caixabank.com, accionista@caixabank.com).
GRI 102: Continguts generals	102-54 Declaració d'elaboració de l'informe d'acord amb els estàndards GRI	Apartat «Materialitat - Criteris i abast de l'informe» IGC 2019
	102-55 Índex de continguts GRI	Apartat «Estat de la informació No Financera - Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre, i Índex de continguts GRI» IGC 2019
	102-56 Verificació externa	Apartat «Informe de Verificació Independent» IGC 2019
Temes materials		
Tema material: Rendibilitat sostenible i solidesa financera		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió de risc - Riscos del model de negoci» IGC 2019 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de risc - Riscos del model de negoci» IGC 2019 Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Aconseguir una rendibilitat atractiva mantenint la solidesa financera» IGC 2019
GRI 201: Acompliment econòmic		
GRI 201: Acompliment econòmic	201-1 Valor econòmic directe generat i distribuït	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Transparència - Transparència fiscal - Import dels tributs gestionats pel Grup CaixaBank» IGC 2019
	201-2 Implicacions financeres i altres riscos i oportunitats derivades del canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019
	201-3 Obligacions del pla de beneficis definits i altres plans de jubilació	Nota 23.1 CAC 2019
	201-4 Assistència financera rebuda del govern	Annex 6.F CAC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
	203-1 Inversions en infraestructures i serveis recolzats	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - Introducció» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - MicroBank» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
GRI 203: Impactes econòmics indirectes		
	203-2 Impactes econòmics indirectes significatius	Apartat «Contribució a la societat» IGC 2019 Apartat «Inclusió financera» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'» IGC 2019
GRI 204: Pràctiques d'adquisició		
GRI 204: Pràctiques d'adquisició	204-1 Proporció de despesa en proveïdors locals	Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives - Indicadors de Compres Corporatives» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres corporatives - Indicadors proveïdors resta d'entitats» IGC 2019
Tema material: Govern corporatiu		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Govern Corporatiu» IGC 2019
Tema material: Cultura ètica i responsable		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment / Reputacional» IGC 2019 Apartat «La nostra identitat - Introducció» IGC 2019 Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 205: Anticorrupció		
	205-1 Operacions avaluades per a riscos relacionats amb la corrupció	Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Conducta i compliment» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
GRI 205: Anticorrupció		
	205-2 Comunicació i formació sobre polítiques i procediments anticorrupció	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	205-3 Casos de corrupció confirmats i mesures adoptades	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
GRI 206: Competència deslleial		
GRI 206: Competència deslleial	206-1 Accions jurídiques relacionades amb la competència deslleial i les pràctiques monopolistes i contra la lliure competència	El 14 de febrer de 2019 es va imposar una sanció, que no és ferma, publicada al web del regulador de competència. En l'actualitat està sent objecte de recurs contenciós administratiu, sense perjudici d'haver fet l'abonament íntegre de la sanció. Exceptuant aquest expedient, durant el 2019 no hi ha hagut altres procediments legals d'aquesta naturalesa amb rellevància
GRI 207: Impostos		
	207-1 Enfocament tributari	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
	207-2 Govern, control i gestió de riscos tributaris	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
GRI 207: Impostos		
	207-3 Participació dels grups d'interès i gestió de les consultes relacionades amb la tributació	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
	207-4 Informe per país	Apartat «Transparència - Transparència fiscal» IGC 2019
GRI 415: Política pública		
GRI 415: Política pública	415-1 Contribucions a partits i/o representants polítics	Apartat «Nostra Identitat – Comportament responsable i ètic» IGC 2019
Tema material: Gestió activa dels riscos		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Nota 3 CAC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió		
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió del risc» IGC 2019 Nota 3 CAC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 419: Compliment socioeconòmic		
GRI 419: Compliment socioeconòmic	419-1 Incompliment de les lleis i de les normatives en els àmbits social i econòmic	Nota 23.3 CAC
Tema material: Ciberseguretat i confidencialitat de dades		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Nota 3.8 CAC 2019 Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Gestió de riscos - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
	Indicadors CaixaBank Ciberseguretat	Inversió en seguretat de la informació Apartat «Ciberseguretat» IGC 2019
GRI 418: Privadesa del client		
GRI 418: Privadesa del client	418-1 Reclamacions fonamentades relatives a violacions de privacitat del client i pèrdua de dades de client	Durant el 2019 no s'han conclòs expedients d'import significatiu relatiu a aquesta matèria, ni s'han rebut sancions que suposin imports significatius.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Criteris ambientals i socials en el negoci		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» IGC 2019 Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» IGC 2019 Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019
GRI 307: Compliment ambiental		
GRI 307: Compliment ambiental	307-1 Incompliment de la legislació i normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2019
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors		
GRI 308: Avaluació ambiental de proveïdors	308-1 Nous proveïdors que han passat filtres d'avaluació i de selecció d'acord amb els criteris ambientals	Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
	308-2 Impactes ambientals negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
GRI 412: Avaluació de drets humans		
GRI 412: Avaluació de drets humans	412-1 Operacions sotmeses a revisions o avaluacions d'impacte sobre els drets humans	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019
	412-2 Formació d'empleats en polítiques o procediments sobre drets humans	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
GRI 412: Avaluació de drets humans		
GRI 412: Avaluació de drets humans	412-3 Acords i contractes d'inversió significatius amb clàusules sobre drets humans o sotmesos a l'avaluació de drets humans	No s'han identificat contractes amb acords d'inversió significatius que incloguin clàusules de drets humans, atès que s'ha considerat que no existeixen riscos que ho facin necessari
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors		
GRI 414: Avaluació social dels proveïdors	414-1 Nous proveïdors que han passat filtres de selecció d'acord amb els criteris socials	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
	414-2 Impactes socials negatius en la cadena de subministrament i mesures adoptades	Apartat «La nostra identitat - Comportament responsable i ètic» IGC 2019 Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives» IGC 2019
Tema material: Comunicació transparent i comercialització responsable		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge		
GRI 417: Màrqueting i etiquetatge	417-1 Requeriments per a la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Apartat «Transparència - Reforçar la cultura de transparència amb clients» IGC 2019
	417-2 Casos d'incompliment relacionats amb la informació i l'etiquetatge de productes i serveis	Durant el 2019 no s'ha rebut cap sanció significativa per incompliment de la regulació legal o dels codis voluntaris en matèria de publicitat o informació de productes i serveis
	417-3 Casos d'incompliment relacionats amb comunicacions de màrqueting	Durant el 2019 no s'ha produït cap incompliment que hagi donat lloc a sancions significatives fermes per aquest motiu, addicionals als aspectes descrits en l'estàndard 419-1
Tema material: Qualitat de l'experiència i satisfacció del client		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Experiència de client i qualitat» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Qualitat de l'experiència i satisfacció del client		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Experiència de client i qualitat» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Experiència de client i qualitat» IGC 2019 Apartat «Model de negoci» IGC 2019
Tema material: Proximitat: accessibilitat i digitalització		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió Financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió Financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Solucions a clients» IGC 2019 Apartat «Inclusió Financera - Banca propera i accessible» IGC 2019
Tema material: Innovació contínua		
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Eficiència i digitalització» IGC 2019

GRI, índex de continguts



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Innovació contínua		
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Context competitiu i social» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Accelerar la transformació digital per ser més eficients i flexibles» IGC 2019 Apartat «Solucions a clients» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Context social, tecnològic i competitiu» IGC 2019 Apartat «Gestió del risc - Risc operacional i reputacional - Tecnològic» IGC 2019 Apartat «Eficiència i digitalització» IGC 2019
Tema material: Diversitat: igualtat i conciliació		
	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
GRI 103: Enfocament de Gestió	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats		
	405-1 Diversitat en òrgans de govern i empleats	Apartat «Estructura de Govern Corporatiu- Consell d'Administració» IGC 2019 Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
GRI 405: Diversitat i igualtat d'oportunitats	405-2 Ràtio del salari base i de la remuneració de les dones enfront dels homes	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats - La diversitat de gènere en xifres» IGC 2019

GRI, índex de continguts



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Seguretat; salut i benestar dels empleats		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Experiència de l'empleat» IGC 2019
GRI 403: Salut i seguretat a la feina		
GRI 403: Salut i seguretat a la feina	403-1 Enfocament de gestió del sistema de salut i seguretat	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-2 Identificació i avaluació dels riscos i investigació d'incidents	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-3 Serveis de salut laboral	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-4 Participació, consulta i comunicació amb els treballadors sobre salut i seguretat a la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-5 Formació a treballadors en salut i seguretat laboral	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-6 Promoció de la salut dels treballadors	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-7 Prevenció i mitigació dels impactes sobre la salut i la seguretat a la feina directament relacionats amb les relacions laborals	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-8 Treballadors coberts per un sistema de salut i seguretat ocupacional	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019
	403-9 Accidents relacionats amb la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible - Entorn laboral en xifres» IGC 2019
	403-10 Malalties relacionades amb la feina	Apartat «Experiència de l'empleat - Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Gestió del talent i desenvolupament professional		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
GRI 401: Ocupació		
GRI 401: Ocupació	401-1 Noves contractacions d'empleats i rotació de personal	Apartat «Diversitat i igualtat d'oportunitats» IGC 2019
	401-2 Beneficis per als empleats a temps complet que no es donen als empleats a temps parcial o temporals	En termes generals, no hi ha diferències en el gaudir dels beneficis socials amb motiu de la modalitat contractual de l'empleat, per bé que és cert que a alguns d'ells només s'hi pot accedir si es compleixen certs requisits.
	401-3 Permis parental	Apartat «Experiència de l'empleat - Normes laborals i drets de la plantilla» IGC 2019
GRI 402: Relacions treballador-empresa		
GRI 402: Relacions treballador-empresa	402-1 Terminis d'avís mínims sobre canvis operacionals	En el curs de l'exercici 2019 es respecten els terminis establerts en la normativa laboral vigent per als diferents supòsits
GRI 404: Formació i ensenyament		
GRI 404: Formació i ensenyament	404-1 Mitjana d'hores de formació a l'any per empleat	Apartat «Desenvolupament professional i compensació - Desenvolupament professional i compensació en xifres» IGC 2019
	404-2 Programes per millorar les aptituds dels empleats i programes d'ajuda a la transició	Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019
	404-3 Percentatge d'empleats que reben avaluacions periòdiques de l'acompliment i del desenvolupament professional	Apartat «Cultura Corporativa - D. L'experiència de l'empleat» IGC 2019 Apartat «Desenvolupament professional i compensació» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

GRI, índex de continguts



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

GRI, índex de continguts

Estàndard GRI	Contingut GRI	Apartat o subapartat de l'índex de l'IGC 2019 / Referència / Resposta directa
Tema material: Inversió amb impacte social i microfinances		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
Tema material: Educació financera		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Inclusió financera - Promoure la cultura financera» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Inclusió financera - Promoure la cultura financera» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Inclusió financera - Promoure la cultura financera» IGC 2019
Tema material: Compromís social i voluntariat		
GRI 103: Enfocament de gestió	103-1 Explicació del tema material i la seva cobertura	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019
	103-2 L'enfocament de gestió i els seus components	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019
	103-3 Avaluació de l'enfocament de gestió	Apartat «Acció social i voluntariat» IGC 2019
GRI 413: Comunitats locals		
GRI 103: Enfocament de gestió	413-1 Operacions amb participació de la comunitat local, avaluacions de l'impacte i programes de desenvolupament	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019
	413-2 Operacions amb impactes negatius significatius – reals o potencials – en les comunitats locals	Apartat «Inclusió financera» IGC 2019



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

El 22 de setembre de 2019, CaixaBank va ratificar la seva adhesió als Principis de Banca Responsable de les Nacions Unides, promoguts per la UNEP FI, el Programa de les Nacions Unides per al Medi Ambient i el sector financer. La signatura i el compliment dels Principis estan alineats amb el compromís de «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat», línia estratègica establerta en el Pla Estratègic de l'Entitat 2019-2021.

Els objectius dels Principis de banca responsable són:

- Establir un marc per a les finances sostenibles del quitar espacio entre S.XXI
- Alinear la indústria bancària amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París

- Permetre als bancs demostrar i comunicar la seva contribució a la societat
- Promoure la vinculació amb clients, l'establiment d'objectius concrets i la transparència a través d'informes públics

Signar els Principis implica alinear l'estratègia i la gestió amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible i l'Acord de París, establir objectius i informar anualment sobre el grau de progrés en el seu compliment. Tot seguit s'indica el grau d'avenç respecte al compliment dels Principis de Banca Responsable.

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de banca responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
	<i>Línia 5 del Pla estratègic 2019-2021: «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat»</i>	Apartat «02. Línies estratègiques: Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat»	Mètriques específiques de seguiment del Pla Estratègic 2019-2021
	Pla Director de Responsabilitat Corporativa aprovat pel Consell d'Administració	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció»	Pla d'Acció amb focus en transparència amb clients, governança, medi ambient, inclusió financera i acció social
1. ALINEACIÓ	Compromís social a través de MicroBank, banc social 100% participat per CaixaBank	Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	Contribució de MicroBank al compliment dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS1, ODS8 i ODS9)
Alinear l'estratègia de negoci amb els ODS i l'Acord de París	Estratègia mediambiental amb Full de Ruta 2019-2021 i publicació Declaració canvi climàtic	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció»	Impulsar el negoci verd; gestionar els riscos mediambientals; minimitzar l'impacte ambiental (Pla de Gestió Ambiental 2019-2021)
	Signatura del Collective Commitment to Climate Action, iniciativa de la UNEP FI	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció»	Objectiu d'alinear la cartera de l'Entitat amb els objectius de l'Acord de París



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de Banca Responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
	Contribució a la creació d'ocupació	Apartat «Contribució a la societat» Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	88.351 llocs de treball directes i indirectes 20.174 llocs de treball creats gràcies a la contribució de MicroBank
	Nova concessió de microcrèdits i altres finances amb impacte social	Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	Objectiu aprox. 2.200 MM€ de nova concessió de microcrèdits acumulat 2019-2021
	Dones en posicions directives estratègiques	Apartat «Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa - Introducció - Mètriques principals PE 2019-2021»	Objectiu 43% dones en posicions directives el 2021
	Pla de Gestió Ambiental 2019-2021 amb objectius públics	Apartat «Estratègia mediambiental - Minimitzar l'impacte mediambiental»	Objectiu 10% reducció consum energia 2021 (r/2015) Objectiu 14,5% reducció emissions CO ₂ 2021 (r/2015)
	Política de Gestió del Risc Mediambiental	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció» Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic»	Posicionaments específics en els sectors de mineria, agricultura, energia i infraestructures
	Política corporativa de relació amb el sector de Defensa	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció»	Posicionament sobre el sector de la Defensa
	Projecte implantació recomanacions TFCD; Mesurament de l'exposició i seguiment Carbon Intensive Assets de la cartera	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic» Apartat «Estat d'Informació No Financera- TCFD»	Mesurament de l'exposició i seguiment <i>carbon intensive assets</i> de la cartera
	Projecte implantació Taxonomia UE	Apartat «Estratègia mediambiental - Introducció, Full de Ruta 2019-2021» Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic»	Mesurament de la producció sostenible
	Implantació de mesures d'accessibilitat	Apartat «Inclusió financera - Banca propera i accessible»	87% oficines són accessibles el 2019 99% caixers accessibles
	Plantilla amb compensació variable lligada a la qualitat del servei	Apartat «Pràctiques responsables - Introducció»	29.707 empleats amb compensació variable lligada a la qualitat del servei el 2019
	Programa d'habitatge social	Apartat «Inclusió financera - Facilitar l'accés a l'habitatge»	Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

2. IMPACTE I DEFINICIÓ D'OBJECTIUS

Fixar objectius per incrementar el nostre impacte positiu en les persones i l'entorn i reduir el negatiu



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de Banca Responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
	Inclusió financera a través de MicroBank	Apartat «Inclusió financera - MicroBank»	725 MM€ volum de microcrèdits concedits el 2019
	Pla de gestió de riscos i oportunitats mediambientals i de canvi climàtic 2019-2021	Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'»	<p>Posicionament en el mercat de préstecs verds; préstecs referenciats a índexs sostenibles; Ecofinançament; Línies d'acció climàtica</p> <p>2.453 MM€ volum de projectes d'energies renovables finançats el 2019</p> <p>Full de Ruta 2019-2021 per desplegar l'estratègia mediambiental</p>
	Inversió Socialment Responsable	<p>Apartat «Model de negoci - Banca Privada - Inversió socialment responsable i filantropia»</p> <p>Apartat «Pràctiques responsables - Inversió socialment responsable»</p> <p>Apartat «Inclusió financera - Introducció»</p> <p>Apartat «Estratègia mediambiental - Impulsar el negoci 'verd'»</p>	<p>VidaCaixa i CaixaBank Asset Management apliquen els UNPRI en la gestió</p> <p>Emissió bo social el setembre de 2019</p> <p>Fons d'inversió sostenibles (FI MicroBank Fondo Ético, FI MicroBank Fondo Ecológico, FI CaixaBank Selección Futuro Sostenible)</p>
	Pla de Cultura Financera	Apartat «Inclusió financera - Promoure la Cultura Financera»	Promoure la cultura financera a través de canals digitals, publicacions, formació presencial i càtedres.
	Estudi anual de materialitat en l'Informe de Gestió Consolidat del Grup	Apartat «Materialitat»	Anàlisi de l'evolució en temes rellevants de govern corporatiu, societat i medi ambient
	Gestió de la reputació vinculada a la remuneració de l'Alta Direcció	Apartat «Govern Corporatiu - Remuneracions»	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis d'Inclusió (2019-2023) de l'Índex Global de Reputació en l'incentiu a llarg termini de l'Alta Direcció
	Roadshows i conferències ESG amb inversors	Apartat «Transparència - Compromís de transparència amb accionistes i inversors»	Conferències i reunions amb inversors de renda variable i renda fixa a les principals places financeres
	Participació en aliances i think tanks en Responsabilitat Corporativa	Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció - Adhesions i aliances principals»	Les adhesions a iniciatives i les aliances en matèria de responsabilitat corporativa contribueixen a l'ODS 17
	Aliança estratègica amb "la Caixa" i col·laboració amb entitats socials	Apartat «Acció social i voluntariat»	10.690 activitats de projectes socials locals impulsades mitjançant l'Obra Social Descentralitzada el 2019
	Codi de Conducta de Proveïdors	<p>Apartat «Pràctiques responsables - Compres Corporatives»</p> <p>Apartat «Estratègia mediambiental - Minimitzar l'impacte mediambiental»</p>	Pla de compres verdes

3. CLIENTS

Fomentar les pràctiques sostenibles dels clients i impulsar activitats econòmiques que creïn valor

4. STAKEHOLDERS

Consultar proactivament els grups d'interès rellevants i treballar-hi



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

UNEP FI



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

UNEP FI

Principis de Banca Responsable	Indicadors compliment Principis de Banca Responsable	Apartat o subapartat de l'Informe de Gestió Consolidat 2019	Detall i compliment d'avenços sobre els Principis
<p>5. GOVERNANÇA I CULTURA</p> <p>Disposar d'una governança efectiva i una cultura de banca responsable per implementar els principis</p>	El Consell d'Administració i les Comissions Delegades (Nomenaments, Riscos) aproven la política i l'estratègia d'RSC i supervisen la seva implantació		
	Política de Responsabilitat Social Corporativa	<p>Apartat «Estructura de Govern Corporatiu»</p> <p>Apartat «Alta Direcció»</p> <p>Apartat «Ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat - Introducció»</p>	Política de Responsabilitat Social Corporativa actualitzada el 2019
	El Comitè de Direcció i els comitès dependents supervisen la implantació de l'estratègia de Responsabilitat Corporativa		<p>Comitè de Responsabilitat Corporativa i Reputació</p> <p>Comitè de Gestió del Risc Mediambiental</p> <p>Comitès de: Transparència, Producte, Diversitat i Polítiques de Risc</p>
	Política de Govern Corporatiu	Apartat «Govern Corporatiu - Introducció»	La Política té com a objectiu establir els criteris i les pautes que han de regir l'organització i el funcionament dels òrgans de govern de la Societat en desenvolupament de la normativa aplicable i les recomanacions de bon govern corporatiu.
	Programa de Cultura CaixaBank i formació sobre pràctiques responsables	<p>Apartat «Cultura Corporativa»</p> <p>Apartat «Pràctiques responsables - Introducció»</p>	Programa de cultura corporativa «Som CaixaBank» per reforçar els principis corporatius
<p>6. TRANSPARÈNCIA & ACCOUNTABILITY</p> <p>Revisar periòdicament la implementació dels Principis, els seus impactes i la seva contribució a la societat</p>	Informació ESG a l'Informe de Gestió Consolidat del Grup, que compleix GRI i està verificat	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_ca.html	
	Publicació anual Impacte Socioeconòmic i contribució als ODS	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/publicaciones_ca.html	
	Publicació anual de la Declaració Ambiental i la petjada de carboni	https://www.caixabank.com/responsabilidadcorporativa/medioambiente_ca.html	
Grup de treball intern i participació grup treball UNEP FI per assegurar l'alineació amb les recomanacions de la TFC	Apartat «Estratègia mediambiental - Gestionar els riscos mediambientals i derivats del canvi climàtic»		Compromís de reporting alineat amb les recomanacions de la TCFD



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera

TCFD



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

TCFD

El *Financial Stability Board* (FSB) va encarregar al TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) un marc d'informe que ajudés al mercat a avaluar l'acompliment de les empreses respecte al canvi climàtic i que contribuís a la presa de decisions dels *stakeholders*. La iniciativa recomana que la divulgació de la informació financera relacionada amb el canvi climàtic abordi quatre categories principals.

En l'apartat de l'**Estratègia Mediambiental** de l'Informe de gestió consolidat de 2019 es reflecteixen l'estratègia i el posicionament de CaixaBank en aquesta matèria.

En la taula següent es recull el resum d'avenços de la iniciativa a 31 de desembre de 2019.

Recomanació TCFD

Resum resposta

1. GOVERNANÇA

Reportar la governança de les organitzacions pel que fa als riscos i les oportunitats relacionats amb el clima

- El **Consell d'Administració de CaixaBank** és el responsable màxim de la Política de Gestió del Risc Mediambiental d'aplicació a CaixaBank, S.A., aprovada el febrer de 2019 pel Consell d'Administració mateix.
- La supervisió de totes les iniciatives de gestió del risc mediambiental recau en el **Comitè del Risc Mediambiental**, dependent del Comitè de Direcció.
- El Conseller Delegat, el Director General de Riscos i el Director Corporatiu de Gestió del Risc Mediambiental tenen objectius vinculats a la gestió del risc climàtic i mediambiental.

2. ESTRATÈGIA

Informar sobre els impactes actuals i potencials dels riscos i les oportunitats climàtics en el negoci, estratègia i planificació financera de l'organització on aquesta informació és material

Alineada amb el Pla Estratègic i com a part de Full de Ruta de l'Entitat, el 2019 CaixaBank ha establert un **Full de Ruta 2019-2021** per a la gestió del risc mediambiental centrat en 6 línies d'actuació: oportunitats de negoci, definició i desplegament de la governança, política de gestió del risc mediambiental, taxonomia, mètriques de riscos i reporting extern.

3. GESTIÓ DE RISCOS

Informar de com l'organització identifica, avalua i gestiona els riscos relacionats amb el clima

- En la Política de Gestió del Risc Mediambiental s'estableixen una sèrie d'**exclusions generals** i sectorials referides a aquelles activitats que podrien tenir un impacte ambiental rellevant i s'estableixen els requisits sota els quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.
- Actualment s'estan desenvolupant procediments operatius per integrar l'avaluació del risc mediambiental en els procediments crediticis de persones jurídiques mitjançant un qüestionari.
- CaixaBank pretén aplicar la **Taxonomia** de la Unió Europea un cop l'aprovi la Comissió Europea i s'adapti al sector bancari. En aquest sentit, s'està treballant en diverses línies que permetin classificar la cartera de l'Entitat.
- El 2007, CaixaBank es va adherir als **Principis d'Equador**, a través dels quals s'estableix una sèrie de processos addicionals en relació amb l'avaluació dels riscos ASG de certs serveis.

4. MÈTRIQES I OBJECTIUS

Indicar les mètriques i els objectius utilitzats per avaluar i gestionar riscos i oportunitats rellevants relacionats amb el clima

- Exposició cartera energia renovable
- Operacions finançades en el marc dels Principis de l'Equador
- Opinió emesa sobre els riscos mediambientals d'operacions creditícies
- Exposició de la cartera a sectors intensius en carboni
- Petjada de carboni de CaixaBank S.A.



LADN de
CaixaBank



Línies
estratègiques



Estat
d'informació
no financera



Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe
de govern
corporatiu
corresponent
al 2019



04 Glossari

Glossari

Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la informació no financera que es presenten en l'informe de gestió consolidat:

Quotes de mercat (%)

Espanya, a desembre del 2019 si no s'indica específicament un altre període.

- **Quota de mercat en crèdit a empreses:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya). Es tracta del crèdit a societats no financeres residents.
- **Quota de mercat en facturació TPV's:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc d'Espanya).
- **Quota de mercat en nòmines domiciliades:** quocient entre els clients amb nòmina domiciliada (IGC) i els clients afiliats a la Seguretat Social (sense incloure autònoms i empleats de la llar), multiplicat per un factor corrector del 95%.
- **Quota de penetració de clients particulars a Espanya:** percentatge del mercat que l'entitat domina en termes de clients. Es considera l'univers com les persones de més de 18 anys bancaritzades i residents en poblacions de més de 2.000 habitants. Font: FRS Inmark.
- **Quota de penetració d'empreses:** percentatge de les empreses espanyoles que facturen entre 1 i 100 milions d'euros que son clients de CaixaBank. Font: FRS Inmark.
- **Quota de penetració digital:** mitjana 12 mesos de clients digitals sobre el total de clients. Font: ComScore.

- **Quota Trade (%):** quota de mercat en trade (remeses, crèdits documentaris i avals). Font: Swift – Traffic Watch.

Portugal

- **Quota de mercat en assegurances:** Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores). A novembre del 2019.
- **Quota de mercat en crèdit al consum:** contractació acumulada de l'any d'acord amb la instrucció núm. 14/2013 del Banco de Portugal. Font: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário. A octubre del 2019.
- **Quota de mercat en crèdit hipotecari:** total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi crèdits titulitzats (mercado estimat). Dades de elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal – Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercat en dipòsits:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras). A octubre del 2019.
- **Quota de mercat en fons d'inversió:** Font: APFI-PP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) – Fundos de Investimento Mobiliários. A novembre del 2019.
- **Quota de mercat en nòmines domiciliades:** nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en

el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte aliè tenen domiciliació de nòmina. Font: INE (Institut Nacional d'Estadística). A setembre del 2019.

Generals

- **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable a la societat, dirigits a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació social i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social a aquests sectors.
- **Aportació al producte interior brut:** l'aportació total (directa i indirecta) de CaixaBank al PIB es mesura com el valor afegit brut (VAB) sobre el PIB. El VAB dels negocis del Grup a Espanya i Portugal es calcula com el marge brut (excloent-ne els guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres) menys les despeses generals. El VAB per als negocis (exclos el de participacions) es multiplica per el multiplicador fiscal a l'efecte d'incloure-hi l'aportació indirecta. Font: CaixaBank Research.
- **Cartera intensiva en carboni:** Quocient entre l'exposició creditícia, la renda fixa i la renda variable intensiva en carboni sobre el total d'instruments del Grup CaixaBank. Algunes de les exposicions poden compondre-se d'un mix de generació d'energia que inclogui energies renovables.
- **Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi:** població total a Espanya en municipis on CaixaBank té una oficina Retail o finestreta dependent.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

- **Client:** tota persona física o jurídica amb posició igual o superior a 5€ a la Entitat que hagi realitzat com a mínim dos moviments no automàtics als últims dos mesos.
- **Clients digitals:** clients particulars d'entre 20 i 74 anys operatius en els darrers 12 mesos. En percentatge del total de clients i en valor absolut. Xarxa Espanya.
- **Consum d'aigua:** estimació basada en una mostra d'edificis corporatius i d'oficines de la xarxa corporativa de CaixaBank, S.A.
- **Consum d'energia elèctrica:** calculat per la xarxa d'oficines i centres corporatius de CaixaBank, S.A. en MWh. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- **Consum de paper:** calculat per la xarxa d'oficines i centres corporatius de CaixaBank, S.A. en tones. La dada de consum per empleat es calcula sobre la plantilla mitjana de l'exercici.
- **Free Float:** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els Consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.

A l'Informe Anual de Govern Corporatiu es presenta un càlcul del capital flotant diferent de l'emprat en l'efecte de gestió, calculat partint de la reglamentació vigent per a aquest informe.

- **Inversió (context model de negoci):** saldo de crèdits gestionats excloent inversions a comissió, actius adjudicats i efectiu.
- **Inversió en desenvolupament i tecnologia:** import total invertit en conceptes identificats com tecnologia i informàtica, tenint en compte tenint en compte tant la despesa corrent com els elements activables. S'hi inclouen, entre d'altres, el manteniment de les infraestructures i el software, els projectes de desenvolupament (canals digitals, ciberseguretat, desenvolupament de negoci, re-

gulatoris), telecomunicacions, adquisició d'equips i software, llicències i drets d'ús.

- **Microcrèdits:** préstecs de fins 25.000 euros, sense garantia real i dirigits a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és promoure l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.
- **Negocis creats amb el suport dels microcrèdits:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud del microcrèdit es fa entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.
- **Nombre de llocs de treball creats gràcies a la contribució de microcrèdits:** partint d'una enquesta elaborada per la STIGA, a emprenedors que han sol·licitat un microcrèdit a MicroBank per obrir o consolidar un negoci durant l'any 2019.
- **Nombre de llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors:** indicador estimat a partir del VAB de CaixaBank, el PIB espanyol i portuguès, el % d'ocupació i la productivitat per treballador ocupació segons Contabilitat Nacional i depenent de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) d'ambdós països amb dades del quart trimestre. Font: Caixa-Bank Research.
- **Oficines:** número total de centres. Inclou les oficines retail i la resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director, que depenen d'una altra oficina principal). Tampoc s'inclouen les sucursals i oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals/digitals.
- **Oficines accessibles:** una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi, orientar-s'hi identificar, entendre i fer ús dels serveis i dels equipaments disponibles i comunicar-se amb el personal atenció. Tot això, complint la normativa vigent.

- **Proveïdors de gestió:** professional o empresa que estableix una relació comercial amb CaixaBank, regulada a través d'un contracte, per proveir o abastir tot el necessari per una finalitat relacionada amb l'activitat del banc. A efectes de gestió, s'informen els proveïdors amb import igual o superior a 30.000 euros. S'hi exclou els creditors els quals la seva activitat no aporta valor a la companyia o no és possible. Estarien inclosos en aquest concepte els ajuntaments, associacions, comunitats de propietaris, notaris, etc. Es facilita per filials incloses al model de compres corporatives.
- **Recursos i valors gestionats (context model negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

Experiència client i qualitat

- **Clients compromesos:** percentatge sobre el total de clients enquestats, que valoren de forma simultània l'experiència, la fidelitat i la recomanació de valoracions de 9 o 10. Es calcula per clients a Espanya.
- **Índex de qualitat de servei (IQS):** mesura l'experiència global dels clients particulars de >BPI en una escala de 0 a 100.
- **Índex d'experiència (IEX):** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala de 0 a 100. Es tracta d'un índex sintètic dels índexs d'Experiència dels 8 principals negocis de CaixaBank: Particulars, Premier, Privada, Negocis, BusinessBank, Empreses, Institucions i Corporativa; ponderats en base a l'aportació al Marge Ordinari del banc, per part de cadascun d'aquests negocis, que s'obté mensualment.
- **Net Promoter Score (NPS):** mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'Índex és el resultat de la diferència entre el % de clients Promotors (valoracions 9-10) i de clients Detractors (valoracions 0-6). S'ofereix per el segment retail de clients CaixaBank Espanya, així com per moments puntuals d'experiència.


 L'ADN de CaixaBank


 Línies estratègiques


 Estat d'informació no financera


Glossari

 Informe de verificació independent


 Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Recursos Humans

- **Accidents de treball (nombre):** nombre total d'accidents amb baixa i sense baixa laboral, succeïts a l'empresa durant tot l'exercici.
- **Bretxa salarial (%):** quocient del coeficient que estima l'impacte del gènere sobre el salari (determinat a través d'un model de regressió lineal múltiple del salari, calculat com la suma de la retribució fixa i variable, sobre el gènere i altres factors rellevants (edat, antiguitat, antiguitat en la funció, funció i nivell professional) i el salari mitjà de l'empresa. S'han exclòs de la mostra aquelles funcions (grups homogenis) de menys de cinquanta observacions (persones) a CaixaBank, S.A. perquè no hi ha prou mostra per inferir-ne conclusions sòlides, estadísticament parlant, per bé que aquest aspecte no s'ha traslladat a les filials per la pèrdua de poder predictiu del model.
- **Dones en posicions directives (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada calculada per CaixaBank, S.A.
- **Empleats amb discapacitat (nombre):** empleats treballant a la Entitat amb una grau reconegut de discapacitat igual o superior al 33%.
- **Hores d'absentisme gestionable:** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident).
- **Hores de formació per empleat:** total d'hores de formació de tota la plantilla que hi ha hagut durant l'any dividit sobre la plantilla mitjana.
- **Índex d'absentisme gestionable (%):** total d'hores d'absentisme gestionable (malaltia i accident) sobre el total d'hores laborals.
- **Índex de freqüència d'accidents:** quocient entre el nombre d'accidents amb baixa i el nombre total d'hores treballades, multiplicat per 10 elevat a 6. L'índex es calcula sense incloure els accidents "in itinere", ja que s'han produït fora de l'horari de treball; i computant-se totes les hores reals de treball, descomptant totes les absències de treball per permisos, vacances, baixes per malaltia o accident.
- **Inversió en formació per empleat (€):** total d'hores de formació de tota la plantilla que hi ha hagut durant l'any dividit per la plantilla mitjana.
- **Nombre de professionals certificats:** nombre d'empleats aprovats al Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF). Addicionalment, son aptes de convalidació per aquest còmput de certificació la resta de cursos que certifica CNMV per aquesta finalitat.
- **Noves incorporacions:** total acumulat de les noves contractacions realitzades durant l'exercici (en cara que no es mantinguin a l'empresa).
- **Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau a Banca Premier i Banca Privada.
- **Remuneracions mitjanes:** remuneració total mitjana (fix anualitzat més variable pagat a l'any) segmentant si procedeix segons requeriments.
- **Remuneració mitjana dels consellers:** remuneració mitjana del Consell d'Administració, incloent-hi retribució variable, dietes, indemnitzacions, previsió estalvi llarg termini i altres percepcions.
- **Rotació no desitjada:** quocient entre el total de baixes per motiu "acomiadament" dividit per la plantilla mitjana de l'exercici multiplicat per 100.
- **Total empleats:** perímetre de plantilla activa o estructural a tancament de l'exercici. No es consideren els absentismes ni tampoc jubilacions parcials, personal no computable, personal en centres pendents de destí, becaris ni ETT's.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Informació financera

A més de la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la European Securities and Markets Authority el 30 de juny de 2015 (ESMA/2015/1057). CaixaBank utilitza certes MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de la companyia. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit adjuntem el detall de les MAR emprades i la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats NIIF:

Rendibilitat i eficiència

a) Diferencial de la clientela: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com el quocient entre els ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net del període, i
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat minorista (que s'obté com el quocient entre els costos del trimestre anualitzats dels recursos de l'activitat minorista i el seu saldo mitjà dels mateixos, exclouent-ne els passius subordinats).

b) Diferencial de balanç: és la diferència entre:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com el quocient entre els ingressos per interessos i els actius totals mitjans del període), i
- Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com el quocient entre les despeses per interessos i els recursos totals mitjans del període).

c) ROE: quocient entre el resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos. Permet el seguiment de la rentabilitat obtinguda sobre els fons propis.

d) ROTE: quocient entre:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1*, registrat en fons propis) i
- Fons propis més ajustos de valoració mitjans dels últims dotze mesos deduint els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf «Actius intangibles» del balanç públic» més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades netes del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf «Inversions en negocis conjunts i associades» del balanç públic).

e) ROA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els actius totals mitjans dels últims dotze mesos.

f) RORWA: quocient entre el resultat net (ajustat per l'import del cupó de l' *Additional Tier 1* registrat en fons propis) i els actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos.

g) Ràtio d'eficiència: quocient entre les despeses d'operació (despeses d'administració i amortització) i el marge brut (o ingressos core per el ràtio d'eficiència core) dels últims dotze mesos.

Gestió del risc

a) Cost del risc (CoR): quocient entre el total de dotacions per a insolvències (dotze mesos) i el saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió.

b) Ràtio de morositat: quocient entre els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.

c) Ràtio de cobertura: quocient entre el total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió, i els deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

d) Ràtio de cobertura d'immobles disponibles per a la venda: quocient entre el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble menys el valor comptable net actual de l'actiu immobiliari i el deute brut cancel·lat en l'execució hipotecària o dació de l'immoble. Reflexa el nivell de cobertura via sanejaments realitzats i provisions comptables dels actius adjudicats disponibles per la venda.

e) Ràtio de cobertura comptable d'immobles disponibles per a la venda: quocient entre la cobertura comptable: (provisions comptables dels actius adjudicats) i el valor comptable brut de l'actiu immobiliari (suma del valor comptable net i la cobertura comptable).

Liquiditat

a) Actius líquids totals: suma de *HQLA* (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea de 10 d'octubre de 2014) i el disponible en pòlissa al Banc Central Europeu no *HQLA*.

b) Loan to deposits: quocient entre el crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per Organismes Públics) i els recursos de l'activitat de clients en balanç.

 L'ADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Altres indicadors rellevants

Ingressos core: inclou marge d'interessos, comissions, ingressos del negoci d'assegurances de vida risc, el resultat pel mètode de la participació de SegurCaixa Adeslas i ingressos de participades asseguradores de BPI.

Ingressos d'assegurances i pensions: inclou marge d'interessos (assegurances de vida estalvi), posada en equivalència (SegurCaixa Adeslas i BPI bancaseguros), comissions netes (per comercialització d'assegurances, unit linked i gestió plans de pensions) i ingressos/despeses per contractes d'assegurances (marge vida risc).

Benefici net atribuït per acció: quocient entre el resultat atribuït al Grup dels últims dotze mesos i el nombre mitjà d'accions en circulació.

El nombre mitjà d'accions en circulació s'obté com el saldo mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions en autocartera.

Valor teòric comptable per acció (VTC): quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el nombre d'accions en circulació fully diluted en una data determinada.

Les accions en circulació fully diluted s'obtenen com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions en autocartera) més el nombre d'accions resultants de la hipotètica conversió/bescanvi dels instruments de deute convertibles/bescanviables emesos en una data determinada.

Valor teòric comptable tangible per acció (VTCT): quocient entre el patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles i el nombre d'accions en circulació fully diluted en una data determinada.

PER (price-to-earnings ratio): quocient entre el valor de cotització i el benefici per acció (BPA).

P/VTC: quocient entre el valor de cotització de l'acció i el valor teòric comptable.

P/VTC tangible: quocient entre el valor de cotització de l'acció i el valor teòric comptable tangible.

Buffer MDA (import màxim distribuïble): nivell de capital per sota del qual hi ha limitacions al pagament de dividends, a la retribució variable i al pagament d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional. Es defineix com els requeriments de capital del Pilar 1 + Pilar 2 + reserves de capital + possibles dèficits d'AT1 i T2.

MREL (Minimum Requirement for Eligible Liabilities): requeriment mínim de fons propis i passius elegibles amb capacitat d'absorció de pèrdues; inclou, a més de les emissions computables per a capital total, el deute senior non-preferred, el deute senior preferred i altres passius pari passu a aquest, a criteri de la Junta Única de Resolució.

MREL Subordinat: consta de les emissions computables per a capital total i les emissions de deute senior non-preferred.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Guanys/pèrdues per actius i passius financers i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'explotació. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'explotació.

- (+) Marge brut.
- (-) Despeses d'explotació.

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriora-

ment del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.

- Provisions o reversió de provisions.

Del qual: *Dotacions per a insolvències.*

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: *Altres dotacions a provisions.*

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i bestretes a cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a man-

tinguts per a la venda no admissibles com a actius interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

Crèdit a la clientela, brut

Desembre de 2019
en milions d'euros

Actius financers a cost amortitzat - Clientela (Balanç Públic)	222.154
Adquisició temporal d'actius (sector públic i privat)	(813)
Cambres de compensació	(1.239)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(319)
Actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats - Préstecs i bestretes (Balanç Públic)	166
Altres actius financers sense naturalesa minorista	0
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute del Balanç Públic)	2.403
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius afectes al negoci assegurador del Balanç Públic)	350
Fons per a insolvències	4.704
Crèdit a la clientela brut amb criteris de gestió	227.406

Passius per contractes d'assegurances

Desembre de 2019
en milions d'euros

Passius afectes al negoci assegurador (Balanç Públic)	70.807
Plusvàlues associades als actius afectes al negoci assegurador (exclou unit link i altres)	(13.361)
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	55.446





L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Recursos de clients

Desembre de 2019
en milions d'euros

Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela (Balanç Públic)	221.079
Recursos no detallistes (registrats en l'epígraf «Passius financers a cost amortitzat - Dipòsits de la clientela»)	(2.878)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.932)
Entitats de contrapartida i altres	54
Recursos detallistes (registrats en «Passius financers a cost amortitzat - Valors Representatius de Deute»)	1.625
Emissions retail i altres	1.625
Passius per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	57.446
Total recursos de clients al balanç	188.068
Actius sota gestió	102.316
Altres comptes¹	4.698
Total recursos de clients	384.286

Emissions institucionals a l'efecte de la liquiditat bancària

Desembre de 2019
en milions d'euros

Passius financers a cost amortitzat - Valors representatius de deute (Balanç Públic)	33.648
Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancària	(3.864)
Bons de titulització	(1.387)
Ajustos per valoració	(969)
Amb naturalesa minorista	(1.625)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	117
Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària²	2.932
Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària	32.716

¹ Inclou, entre d'altres, recursos transitoris associats a transferències i recaptació, així com altres recursos de clients distribuïts pel Grup.

² 2.899 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retingudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.



L'ADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019

Actius adjudicats (disponibles per a la venda i en lloguer)

Desembre de 2019
en milions d'euros

Actius no corrents i grups alienables classificats com a mantinguts per a la venda (Balanç Públic)	1.354
Altres actius	(415)
Existències registrades en l'epígraf «Altres actius» (Balanç Públic)	19
Actius adjudicats disponibles per a la venda	958
Actius tangibles (Balanç Públic)	7.282
Actius tangibles d'ús propi	(4.915)
Altres actius	(273)
Actius adjudicats en lloguer	2.094

Major desgloss sobre indicadors MAR a l'informe Activitat i Resultats 2019, disponible al web corporatiu: https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informacioneconomicofinanciera/declaracionintermedia_ca.html





LADN de
CaixaBank



Línies
estratègiques



Estat
d'informació
no financera



Glossari



Informe de
verificació
independent



Informe
de govern
corporatiu
corresponent
al 2019



05 Informe de verificació independent



Traducció lliure de l'original en castellà

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

Informe de verificació independent

Als accionistes de CaixaBank, S.A.:

D'acord amb l'article 49 del Codi de Comerç hem realitzat la verificació, amb l'abast de seguretat limitada, de l'Estat d'Informació No Financera Consolidat (d'ara endavant EINF) corresponent a l'exercici finalitzat el 31 de desembre de 2019, de CaixaBank, S.A. (Societat dominant) i societats dependents (d'ara endavant CaixaBank o el Grup) que forma part de l'Informe de Gestió adjunt del Grup.

El contingut de l'Informe de Gestió inclou informació addicional a la requerida per la normativa mercantil vigent en matèria d'informació no financera que no ha estat objecte del nostre treball de verificació. En aquest sentit, el nostre treball s'ha limitat exclusivament a la verificació de la informació identificada en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" de l'Informe de Gestió adjunt.

Així mateix, hem dut a terme un encàrrec d'assegurament moderat de l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, tal com es descriu en la informació inclosa en l'apartat "Materialitat/ Criteris i abast de l'informe" de l'Informe de Gestió adjunt d'acord amb el que s'estableix en la Norma AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008 (AA1000APS) emesa per AccountAbility.

Responsabilitat dels administradors de la Societat dominant

La formulació de l'EINF inclòs en l'Informe de Gestió de CaixaBank, així com el contingut d'aquest, és responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. L'EINF s'ha preparat d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estàndards GRI) segons l'opció Exhaustiva descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" del mencionat Informe de Gestió.

Aquesta responsabilitat inclou així mateix el disseny, la implantació i el manteniment del control intern que es consideri necessari per a permetre que l'EINF estigui lliure d'incorrecció material, deguda a frau o error.

Els administradors de CaixaBank, S.A. són també responsables de definir, implantar, adaptar i mantenir els sistemes de gestió dels quals s'obté la informació necessària per a la preparació de l'EINF, així com de l'aplicació dels principis de la Norma AA1000APS (2008).



La nostra independència i control de qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat emès pel Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (IESBA, per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Control de Qualitat 1 (NICC 1) i manté, en conseqüència, un sistema global de control de qualitat que inclou polítiques i procediments documentats relatius al compliment de requeriments d'ètica, normes professionals i disposicions legals i reglamentàries aplicables.

L'equip de treball ha estat format per professionals experts en revisions d'Informació no Financera i, específicament, en informació d'acompliment econòmic, social i mediambiental.

Nuestra responsabilidad

La nostra responsabilitat és expressar les nostres conclusions en un informe de verificació independent de seguretat limitada basant-nos en el treball realitzat. Hem dut a terme el nostre treball d'acord amb els requisits establerts en la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3000 Revisada en vigor, "Encàrrecs d'Assegurament diferents de l'Auditoria i de la Revisió d'Informació Financera Històrica" (NIEA 3000 Revisada) emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC) i amb la Guia d'Actuació sobre encàrrecs de verificació de l'Estat d'Informació No Financera emesa per l'Institut de Censors Jurats de Comptes d'Espanya. Així mateix, hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament moderat (tipus 2) d'acord amb la Norma *AA1000 Assurance Standard 2008* (AA1000AS), emesa per *AccountAbility*.

En un treball de seguretat limitada els procediments duts a terme varien en naturalesa i moment de realització, i tenen una menor extensió, que els realitzats en un treball de seguretat raonable i, per tant, la seguretat proporcionada és també menor.

El nostre treball ha consistit en la formulació de preguntes a la direcció, així com a les diverses unitats de CaixaBank que han participat en l'elaboració de l'EINF, en la revisió dels processos per a recopilar i validar la informació presentada en l'EINF i en l'aplicació de certs procediments analítics i proves de revisió per mostreig que es descriuen a continuació:

- Reunions amb el personal de CaixaBank per a conèixer el model de negoci, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats, els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions i obtenir la informació necessària per a la revisió externa.
- Anàlisi de l'abast, rellevància i integritat dels continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2019 en funció de l'anàlisi de materialitat realitzada per el Grup i descrita en l'apartat "Materialitat", considerant els continguts requerits en la normativa mercantil en vigor.
- Anàlisi dels processos per a recopilar i validar les dades presentades en l'EINF de l'exercici 2019.

- Revisió de la informació relativa als riscos, les polítiques i els enfocaments de gestió aplicats en relació als aspectes materials presentats en l'EINF de l'exercici 2019.
- Anàlisi de la documentació i actuacions realitzades en relació amb l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008).
- Comprovació, mitjançant proves, sobre la base de la selecció d'una mostra, de la informació relativa als continguts inclosos en l'EINF de l'exercici 2019 i la seva adequada compilació a partir de les dades subministrades per les fonts d'informació.
- Obtenció d'una carta de manifestacions dels administradors i la direcció de la Societat dominant.

Conclusió

Basant-nos en els procediments realitzats en la nostra verificació i en les evidències que hem obtingut no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que:

- l'EINF de CaixaBank corresponent a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2019 no ha estat preparat, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els continguts recollits en la normativa mercantil vigent i seguint els criteris dels estàndards GRI segons l'opció Exhaustiva descrits d'acord a l'esmentat per a cada matèria en les taules "Taula de continguts Llei 11/2018, de 28 de desembre" i "Índex de continguts GRI" del mencionat Informe de Gestió.
- la informació inclosa en l'apartat "Materialitat/ Criteris i abast de l'informe" de l'Informe de Gestió adjunt, relativa a l'aplicació dels principis de inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta, no ha estat preparada, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb el contingut previst en la Norma AA1000APS (2008).

Recomanacions

A continuació, es mostra un resum de les principals recomanacions sorgides en la realització del nostre encàrrec d'assegurament, relatives a les millores en l'aplicació del principis d'inclusivitat, rellevància i capacitat de resposta de la Norma AA1000APS (2008), les quals no modifiquen la nostra conclusió d'assegurament limitat/moderat expressades en el present informe.

Inclusivitat

CaixaBank actualitza periòdicament la informació sobre les expectatives de tots els seus grups d'interès i la seva percepció sobre el Grup, a través de diferents canals de comunicació, la qual cosa li permet fer el seguiment de la seva reputació i desenvolupar plans d'acció. Es recomana continuar aprofundint i consolidant la metodologia de mesurament de la reputació del Grup en totes les seves societats dependents, integrant tots els processos de consulta realitzats als grups d'interès.

Rellevància

CaixaBank ha actualitzat en 2019 la seva anàlisi de materialitat i ha realitzat un anàlisi específica per al Banc BPI, identificant els aspectes rellevants a nivel global per al Grup. Així mateix, ha alineat els temes materials identificats amb les prioritats del nou Pla Estratègic 2019-2021. Es recomana incorporar en aquesta anàlisi tots els inputs existents a nivell intern en relació amb la percepció de CaixaBank per part dels grups d'interès, així com aprofundir en la definició dels temes a considerar i el seu alineament amb els Estàndards GRI.



Capacitat de resposta

El Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank inclou com una de les seves línies estratègiques el ser referents en gestió responsable i compromís amb la societat. És per això que en 2019 s'ha alineat el Pla Director de Banca Socialment Responsable a aquest nou Pla Estratègic, reportant els avenços en aquesta matèria a nivell de Consell d'Administració. Es recomana continuar impulsant la comunicació del grau d'avenç respecte als objectius concrets definits i publicats en la web corporativa de CaixaBank, mitjançant un reporting anual, tant intern com extern, dels indicadors clau de seguiment que permetin quantificar l'impacte del Grup en la societat.

Ús i distribució

Aquest informe ha estat preparat en resposta al requeriment establert en la normativa mercantil vigent a Espanya, per la qual cosa podria no ser adequat per a altres propòsits i jurisdiccions.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ignacio Marull Guasch

21 de febrer de 2020





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



06 Informe de govern corporatiu corresponent al 2019



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El govern corporatiu el 2019

1.1 Canvis en els òrgans de govern en l'exercici 2019

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials.

Així mateix, la Junta va aprovar la reelecció com a membres del Consell d'Administració de Gonzalo Gortázar Rotaache (conseller executiu), María Amparo Moraleda Martínez (consellera independent), John S. Reed (conseller independent) i María Teresa Bassons Boncompte (consellera dominical), així com el nomenament de Marcelino Armenter Vidal (conseller dominical) i Cristina Garmendia Mendizábal (consellera independent) com a nous membres del Consell d'Administració.

Tenint en compte els acords de reelecció i nomenament dels consellers indicats i la no renovació en els seus càrrecs dels consellers Alain Minc, Juan Rosell Lastortras, Antonio Sáinz de Vicuña i Barroso i Javier Ibarz Alegria després d'haver vençut el seu mandat, el Consell d'Administració va passar a estar format per setze membres.

Després de la celebració de la Junta General Ordinària, el Consell d'Administració va acordar tornar a designar Gonzalo Gortázar Rotaache com a conseller delegat de CaixaBank, SA, amb totes les facultats delegables legalment i estatutàriament.

A més, el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió d'Auditoria i Control, en aquest últim cas pel que fa a la composició de la Comissió de Nomenaments, va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell.

En particular, el Consell d'Administració va nomenar Verónica Fisas Vergés, consellera independent, nova vocal de la Comissió de Retribucions i Xavier Vives Torrents, conseller independent coordinador, nou vocal de la Comissió de No-



menaments, en substitució, respectivament, de Juan Rosell Lastortras i d'Alain Minc.

Així mateix, el Consell d'Administració va acordar tornar a nomenar els consellers reelegits per la Junta General com a membres de les comissions del Consell de què formaven part fins ara. En concret, Gonzalo Gortázar Rotaache va ser nomenat vocal de la Comissió Executiva, María Amparo Moraleda Martínez va ser nomenada vocal de la Comissió Executiva i de la Comissió de Retribucions, John S. Reed va ser nomenat vocal de la Comissió de Nomenaments i Teresa Bassons Boncompte va ser nomenada vocal de la Comissió de Nomenaments.

Finalment, la Comissió d'Auditoria i Control va acordar designar Koro Usarraga Unsain com la seva presidenta i, igualment, la Comissió de Riscos va designar Eduardo Javier Sanchiz Irazu com el seu president.

Finalment, el dia 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va acordar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

1.2 Nova Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

El Consell d'Administració, en la reunió celebrada el 23 de maig del 2019, va acordar, a proposta de la Comissió de Nomenaments, la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital com a comissió assessora del Consell d'Administració.

La Comissió assistirà el Consell d'Administració de CaixaBank en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i la transformació digital, així com en el seguiment i l'anàlisi de les tendències i innovacions que, en aquest àmbit, puguin afectar l'estratègia i el model de negoci de CaixaBank.

>> LA COMISSIÓ ESTÀ COMPOSTA DE LA MANERA SEGÜENT:



President

Jordi Gual Solé



Vocals

Gonzalo Gortázar Rotaeché

María Amparo Moraleda Martínez

Marcelino Armenter Vidal

Cristina Garmendia Mendizábal

1.3 Avenços de govern corporatiu el 2019

A més de l'esmentat anteriorment com a principals fites de govern corporatiu en l'exercici 2019, com ara la reducció de la mida del Consell d'Administració i la creació d'una comissió especialitzada i assessora del Consell en tots els assumptes relacionats amb la innovació tecnològica i la transformació digital (la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital), cal destacar el fet d'haver assolit després de la Junta General d'Accionistes del 2019 el 37,50% de presència femenina del total del Consell (superant el 30% recomanat pel Codi de bon govern), tot això en línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i les tendències i recomanacions de reguladors i analistes del mercat.

Pel que fa a les pràctiques de treball, es podria destacar que s'ha avançat en eines tècniques i aspectes organitzatius diversos, des de l'optimització d'agendes fins a l'estructuració de les reunions, així com l'ampliació de terminis relatius a la planificació i l'organització dels treballs.

Quant a les comissions, durant l'exercici 2019 es va modificar el Reglament del Consell per equiparar el mode de remissió de les actes de les sessions de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions al sistema de la resta de les comissions.

Tot això en el marc de l'esforç constant per assegurar el millor govern i, consegüentment, el millor acompliment de l'entitat, reconeixent la capacitat dels òrgans de govern de CaixaBank de desenvolupar la seva tasca amb els estàndards d'excel·lència més elevats.

1.4 Reptes per a l'exercici 2020

Arran dels resultats obtinguts del procés d'autoavaluació del Consell i de les comissions, i amb l'objectiu de continuar avançant en els aspectes d'eficiència i qualitat, el Consell d'Administració ha valorat i establert per a l'exercici 2020 algunes oportunitats de millora pel que fa al seu funcionament i el de les seves comissions.

Entre elles es podrien destacar els temes d'agenda, avançant en la seva optimització per incrementar el temps de debat dedicat a qüestions de negoci. I, en aquesta línia, aprofundir en el coneixement de l'evolució del sector i les seves tendències.

Així mateix, continuar ampliant i millorant les eines tècniques de treball, així com la informació del Grup tant en els seus aspectes de negoci així com d'organització, sense perdre de vista la capacitat dels òrgans de govern de portar a terme la seva tasca amb estàndards d'excel·lència, podent, si calgués, redimensionar alguna comissió especialitzada, sempre amb l'objectiu d'assegurar el millor govern i, per consegüent, el millor acompliment de l'entitat.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

A. Estructura de la propietat

El capital social (A.1.)

Al tancament de l'exercici, el capital social de CaixaBank és de 5.981.438.031 euros, representat per 5.981.438.031 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb drets polítics i econòmics idèntics i representades mitjançant anotacions en compte, la qual cosa representa 5.981.438.031 drets de vot. L'entitat encarregada de la gestió del seu registre comptable és la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, SAU (IBERCLEAR). Les accions en què es divideix el capital social de CaixaBank estan admeses a cotització a les Borses de Valors de Barcelona, Bilbao, Madrid i València a través del Sistema d'Interconnexió Borsària (Mercat Continu).

L'última data de modificació del capital social va ser el 14 de desembre del 2016.

En data 1 de juny del 2017 CaixaBank va comunicar l'aprovació d'una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió (*Additional Tier 1*) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.000 milions d'euros, els termes de la qual van quedar fixats aquell mateix dia.

En data 13 de març del 2018, CaixaBank va comunicar una emissió de participacions preferents eventualment convertibles en accions de nova emissió de CaixaBank (AT1) a exclusió del dret de subscripció preferent per un import de 1.250 milions d'euros.

Les participacions preferents són perpètuas, tot i que es poden amortitzar en certes circumstàncies a opció de CaixaBank i, en qualsevol cas, es convertiran en accions ordinàries de nova emissió de l'entitat si CaixaBank o el Grup CaixaBank presenten una ràtio de capital de nivell 1 ordinari (ràtio *Common Equity Tier 1* o CET1), calculada conforme al Reglament europeu 575/2013,

de 26 de juny, del Parlament Europeu i del Consell, sobre els requisits prudencials de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió, inferior al 5,125%.

El preu de conversió de les participacions preferents serà el més gran entre (i) la mitjana dels preus mitjans ponderats pel volum diari de l'acció de CaixaBank corresponent als cinc dies de cotització anteriors al dia en què s'anuncii que s'ha produït el supòsit de conversió corresponent, (ii) 2,803 € (*Floor Price*), respecte a les preferents emeses el juny del 2017, i 2,583 € (*Floor Price*) respecte a les emeses el març del 2018, i (iii) el valor nominal de l'acció de CaixaBank en el moment de la conversió (en la data d'aquest informe, el valor nominal de l'acció és d'un euro (1 €)).

Accionistes significatius i les seves comunicacions durant l'exercici (A.2)

(Comunicacions a la CNMV durant l'exercici) Dades a 31.12.2019

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
BLACKROCK, INC.	0,00	3,005	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



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

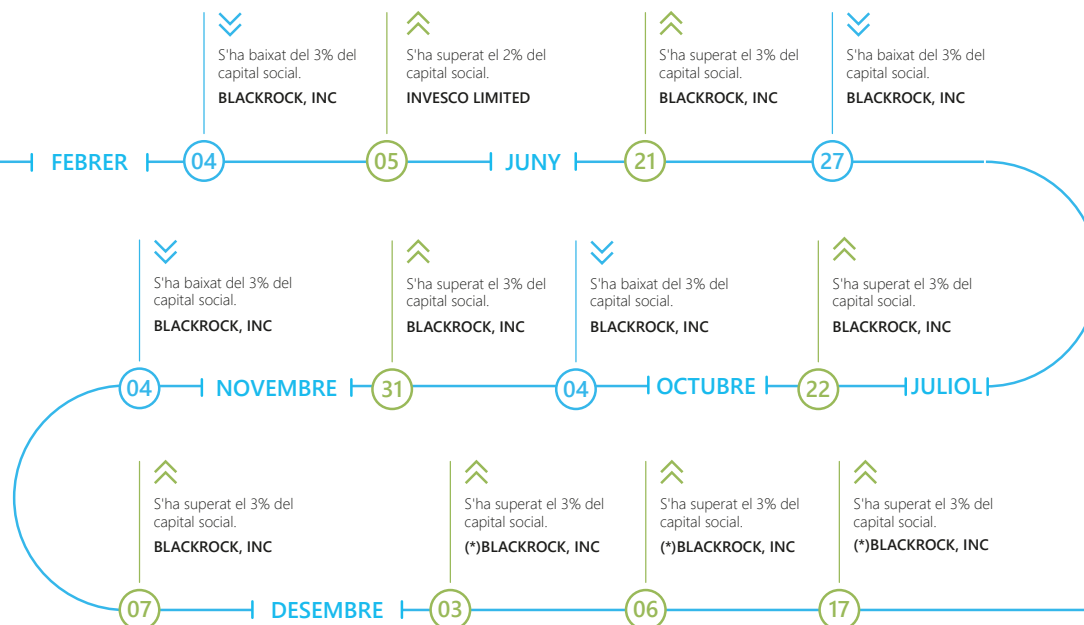


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
BLACKROCK, INC	Altres entitats controlades que integren el grup BLACKROCK, INC	3,005	0,070	3,075
FUNDACIÓ BANCÀRIA 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

>> MOVIMENTS EN L'ESTRUCTURA ACCIONARIAL MÉS SIGNIFICATIUS ESDEVIANTS DURANT L'EXERCICI:



D'acord amb la informació pública disponible al lloc web de la CNMV:

Pel que fa a la situació de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a CaixaBank, cal informar que, al tancament de l'exercici 2019, la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa") ostenta 3.493 accions de CaixaBank directament i, a través de Criteriacaixa (societat controlada al 100% per la Fundació Bancària), 2.392.575.212 accions.

Quant a la situació de la participació de BlackRock, INC, cal informar que la seva participació total al tancament de l'exercici és del 3,075% i correspon al resultat de sumar el 3,005% de drets de vot atribuïts a accions al 0,070% de drets de vot a través d'instruments financers, tot això de manera indirecta. Així mateix, pel que fa a Invesco Limited, al tancament de l'exercici la seva participació és del 2,025% dels drets de vot atribuïts a accions, de manera indirecta.

(*) Pel que fa als moviments en l'estructura accionarial més significatius esdevinguts durant l'exercici 2019, a més de les notificacions d'Invesco Limited que apareixen al quadre anterior, cal mencionar que BlackRock, INC ha fet comunicacions addicionals, que es van presentar de manera voluntària i que no deriven dels encreuaments de llindar, però tot i això els moviments esmentats s'inclouen en aquest apartat per haver estat comunicats i estar publicats al lloc web de la CNMV.

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019



Participació del Consell (A.3)

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
Jordi Gual Solé	0,002	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
Tomás Muniesa Arantegui	0,003	0,000	0,001	0,000	0,004	0,000	0,000
Gonzalo Gortázar Rotaeché	0,016	0,000	0,007	0,000	0,023	0,000	0,000
Francesc Xavier Vives Torrents	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
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
María Teresa Bassons Boncompte	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Verónica Fisas Vergés	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Alejandro García-Bragado Dalmau	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Cristina Garmendia Mendizábal	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
María Amparo Moraleda Martínez	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
John S. Reed	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
José Serna Masiá	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Koro Usarraga Unsain	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

>> % TOTAL DE DRETS DE VOT EN PODER DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

0,671



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que es poden transmetre a través d'instruments financers
José Serna Masía	María Soledad García Conde Angoso	0,000	0,000	0,000	0,000

Relacions entre accionistes significatius (A.4)

La Societat no té coneixement de cap tipus de relació, ja sigui d'índole familiar, comercial, contractual o societària, entre els titulars de participacions significatives.

Relacions entre accionistes significatius i la societat o el seu grup (A.5)

FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA

>> Tipus de relació

Comercial/Contractual

>> Breu descripció

Hi ha relacions comercials i contractuals dins el gir i el tràfic comercial ordinari, els principis reguladors de les quals es recullen en el Protocol intern de relacions entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank. De conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió de la participació financera, la Fundació Bancària, com a matriu del Grup "la Caixa", Criteria, com a accionista directe, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure el 22 de febrer del 2018 un nou Protocol intern de relacions, els objectius principals del qual són, entre d'altres, gestionar les operacions vinculades; establir mecanismes que mirin d'evitar l'aparició de conflictes d'interès; el dret d'adquisició preferent sobre el Monte de Piedad; la col·laboració en RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteria i CaixaBank elaborin els seus estats financers, i el compliment de les obligacions d'informació periòdica i de supervisió davant els organismes reguladors i de resolució.



Relacions entre accionistes significatius o representats en el consell i consellers o els seus representants (A.6)

Nom o denominació social del conseller o representant vinculat	Nom o denominació social de l'accionista significatiu vinculat	Denominació social de la societat del grup de l'accionista significatiu	Descripció relació/càrrec
Alejandro García- Bragado Dalmau	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Vicepresident 1er del Consell d'Administració de CriteríaCaixa, SAU i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA.
Marcelino Armenter Vidal	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	Conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, SAU. Membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras, SA.
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Conseller d'Inmo CriteríaCaixa, SAU i vicepresident executiu de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, SA.
Natalia Aznárez Gómez	FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS	FUNDACIÓN CAJACANARIAS	President i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, Sociedad de Seguro a Prima Fija.
			Directora de la Fundación CajaCanarias.

Pactes parasocials (A7)

La Societat té coneixement de l'existència d'un pacte parasocial signat entre FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓN BANCARIA; FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA; FUNDACIÓN CAJACANARIAS i FUNDACIÓ BANCÀRIA "LA CAIXA" que afecta el 40,63% del capital de la Societat.

El capital social afectat en el moment de la signatura d'aquest pacte era del 80,597%. Aquest percentatge era el que representaven les accions de CaixaBank titularitat de Caja Navarra (actualment Fundació Bancària Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundació CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària) ("les Fundacions") i Fundació Bancària "la Caixa", l'1 d'agost del 2012, data de la signatura del pacte.

La dada actual del 40,639% és la suma de la participació de la Fundació Bancària "la Caixa" a través de CriteríaCaixa, SAU i de la participació de Fundació Bancària CajaCanarias, que són dades públiques disponibles al web de la CNMV. En el primer cas per tractar-se d'una participació significativa i en el segon per la seva condició de membre del Consell d'Administració de CaixaBank. Per tant, la dada sobre el percentatge de capital afectat pel pacte no recull la participació de les altres dues fundacions signants (la Fundació Bancària Caja Navarra i la Fundació Caja de Burgos, Fundació Bancària). En aquest cas, com que no són accionistes significatius ni membres del Consell d'Administració, la dada sobre les seves participacions a CaixaBank no és pública.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

» Breu descripció del pacte

Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundació Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundació Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundació CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Caja Burgos, Fundació Bancària) (d'ara endavant, "les Fundacions"), van subscriure l'1 d'agost del 2012 el pacte d'accionistes, l'objectiu del qual era regular les relacions de les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves relacions de cooperació recíproques i amb CaixaBank.

Així mateix, es va pactar el compromís de la Fundació Bancària "la Caixa" de votar a favor del nomenament de dos membres del Consell d'Administració de CaixaBank a proposta de les Fundacions i, amb la finalitat de donar estabilitat a la seva participació en el capital social de CaixaBank, les Fundacions van assumir un compromís de no disposició de la seva participació durant el termini de quatre anys, així com un compromís de dret d'adquisició durant dos anys a favor de les altres Fundacions, en primer lloc, i subsidiàriament de la Fundació Bancària "la Caixa", en el supòsit que qualsevol de les Fundacions volgués transmetre la totalitat o part de la seva participació un cop transcorregut el termini de vigència del compromís de no disposició.

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el pacte d'accionistes de CaixaBank, SA, el primer subscript el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i el segon subscript el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA. Les modificacions dels acords esmentats impliquen, d'una banda, que les caixes que van

constituir Banca Cívica, SA, en comptes de proposar el nomenament de dos consellers a CaixaBank, proposen un conseller a CaixaBank, SA i un conseller a VidaCaixa, SA, filial de CaixaBank, i de l'altra que la pròrroga dels acords, que es va produir de manera automàtica a l'inici d'agost del 2016 per tres anys, passa a tenir una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscript entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", el pacte es va modificar i la Fundació Cajasol va manifestar la seva voluntat de deixar sense efecte, pel que feia a ella mateixa, l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA un cop transcorreguts sis anys des de la seva signatura.

Així mateix, s'ha modificat l'Expositiu III, la Clàusula 1 "Objecte del pacte d'accionistes", per suprimir la menció "per donar suport en el seu control a la Fundació Bancària "la Caixa"", i la Clàusula 3 "Consells Assessors Territorials". S'ha eliminat la Clàusula 5 "Dret d'adquisició preferent", de manera que la seva redacció ha quedat sense efecte. També ha quedat sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula 6 "Vigència del pacte d'accionistes".

Es manté la vigència dels compromisos en matèria d'obra social conjunta entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", amb el mateix contingut i abast que fins ara, a excepció dels compromisos entre Cajasol i la Fundació Bancària "la Caixa", cas en què només es mantenen vigents els compromisos en la data d'aquest document i fins a la seva finalització.

Es manté també la vigència dels Consells Assessors Territorials de caràcter consultiu per a les Canàries, Navarra i Castella i Lleó.

Accions concertades

La Societat no té coneixement de l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes.

Accionista de control (A.8)

No hi ha cap persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la Societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del mercat de valors.

» Data de venciment del pacte, si en té

El 17 d'octubre del 2016 es van subscriure les modificacions de l'acord d'integració entre CaixaBank, SA i Banca Cívica, SA i el pacte d'accionistes de CaixaBank, SA. El primer va ser subscript el 26 de març del 2012 per la Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona ("la Caixa"), CaixaBank, SA, Banca Cívica, SA i les caixes d'estalvis que al seu dia van constituir Banca Cívica, SA, i el segon va ser subscript el dia 1 d'agost del 2012 per "la Caixa" i les caixes d'estalvis que van constituir Banca Cívica, SA.

El 4 d'octubre del 2018, mitjançant acord de modificació subscript entre les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa", el pacte es va modificar, entre altres coses, per deixar sense efecte el paràgraf tercer de la Clàusula 6 "Vigència del pacte d'accionistes".

El 29 d'octubre del 2018 es va comunicar, mitjançant fet rellevant, que totes les parts havien subscript les modificacions de l'acord d'integració

entre CaixaBank i Banca Cívica, SA i del pacte d'accionistes de CaixaBank. La modificació té com a objecte principal aclarir el seu contingut pel que fa a determinats compromisos assumits per la Fundació Bancària "la Caixa" per complir les condicions aprovades el març del 2016 pel Consell de Supervisió del BCE per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteri a CaixaBank, el compliment de les quals va suposar una reducció de la participació de la Fundació Bancària i la pèrdua de control consegüent de CaixaBank.

La pròrroga dels acords que es va produir de manera automàtica l'1 d'agost del 2016, per tres anys, tindrà una durada de quatre anys en comptes dels tres esmentats.

La data de venciment del pacte és el 3 d'agost del 2020.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Autocartera i autorització de la Junta General (A.9 i A.10)

>> EN LA DATA DE TANCAMENT DE L'EXERCICI



Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
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 d'abril del 2016 va acordar autoritzar el Consell d'Administració perquè, d'acord amb el que disposen els articles 146 i 509 de la Llei de societats de capital, pugui procedir a l'adquisició derivativa d'accions pròpies, tant directament com indirectament a través de les seves societats dependents, en els termes següents:

- L'adquisició es podrà fer a títol de compravenda, permuta, dació en pagament o qualsevol altra permesa per la llei, en una o diverses vegades, sempre que el valor nominal de les accions adquirides, sumades al de les que ja posseeixi la Societat, no excedeixi el 10% del capital subscrit.
- Quan l'adquisició sigui onerosa, el preu o contravalor serà el preu de tancament de les accions de la Societat en el mercat continu del dia immediatament anterior a l'adquisició, amb una variació màxima, a l'alça o a la baixa, del 15%.

El termini de vigència de l'autorització és de cinc anys des de l'adopció de l'acord per la Junta General d'Accionistes.

Així mateix, i als efectes previstos al paràgraf segon de l'apartat a) de l'article 146.1 de la Llei de societats de capital, es va acordar atorgar autorització expressa per a l'adquisició d'accions de la Societat per part de qualsevol de les societats dependents, en els mateixos termes de l'acord.

Les accions que s'adquireixin com a conseqüència d'aquesta autorització podran destinar-se tant a l'alienació o amortització com a l'aplicació dels sistemes retributius establerts al paràgraf tercer de l'apartat a) de l'article 146 de la Llei de societats de capital, i es podran destinar al lliurament als empleats i administradors de la Societat o del seu Grup.

El Consell d'Administració està facultat per delegar aquesta autorització en la persona o les persones que consideri convenient.

Tot això, amb els altres límits i requisits exigits per la Llei de societats de capital i la resta de normativa aplicable, deixant sense efecte en la part no utilitzada l'anterior autorització vigent, aprovada en la Junta General del 19 d'abril del 2012.

El Consell d'Administració, el 28 de gener del 2016, va acordar fixar el criteri d'intervenció en autocartera sobre la base d'un nou sistema d'alertes d'acord amb l'habilitació establerta en l'article 45 del Reglament intern de conducta per delimitar la discrecionalitat en la gestió de l'autocartera per part de l'àrea separada.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El capital Flotant (A.11)

D'acord amb la definició de la CNMV, i sens perjudici d'altres criteris, s'entendrà per "capital flotant estimat" la part del capital social que no estigui en mans d'accionistes significatius, de membres del Consell d'Administració o que la Societat tingui en autocartera.

>> CAPITAL FLOTANT

Criteri CNMV	%
Capital Social	100%
Autocartera	0,047%
Consell	0,671%
Accionistes significatius (Total)	45,121%
CAPITAL FLOTANT (criteri CNMV)	54,161%

Exercici de drets polítics. Mesures de neutralització i altres valors emesos (A.12, A.13 y A.14)

No hi ha cap restricció a la transmissibilitat de les accions ni cap restricció al dret de vot. Sens perjudici d'això, cal tenir en compte que l'article 16 i següents de la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, estableixen que qui pretengui adquirir una participació significativa (en els termes de l'article 16 de la norma) en el capital o en els drets de vot de l'entitat o bé incrementar-hi la participació, de manera directa o indirecta, de tal manera que o el percentatge de drets de vot o de capital posseït assoleixi uns llindars determinats o que en virtut de l'adquisició es pogués arribar a controlar l'entitat de crèdit, ho ha de notificar prèviament al Banc d'Espanya.

Pel que fa a restriccions legals o estatutàries a l'exercici del dret de vot, a CaixaBank tampoc no hi ha aquestes restriccions. Tanmateix, tal com s'explica seguidament en l'apartat B, els Estatuts Socials i el Reglament de la Junta General de CaixaBank estableixen que podran assistir físicament a la Junta General els accionistes que, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, acreditin la titularitat de, com a mínim, mil (1.000) accions i en tinguin inscrita la titularitat en el registre d'anotacions en compte amb cinc dies d'antelació, almenys, al de celebració de la Junta.

En la Junta General Ordinària celebrada el 19 d'abril del 2012 es van aprovar certes modificacions dels Estatuts Socials. Entre d'altres, la d'especificar que, atès que la Societat permet als seus accionistes l'exercici dels seus drets de vot i representació per mitjans de comunicació a distància, la necessitat de ser titular d'un nombre mínim de mil accions de la Societat s'aplicarà únicament als accionistes que decideixin assistir físicament a la Junta General.

Per tant, arran d'aquesta modificació, tots i cadascun dels accionistes poden participar en la Junta General exercint els seus drets de representació i de vot per mitjans de comunicació a distància, sense que sigui exigible la titularitat d'un nombre mínim d'accions per a l'exercici d'aquests drets per aquests mitjans.

Quant a mesures de neutralització davant OPA i a l'emissió de valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea, CaixaBank no ha adoptat cap acord en aquest sentit.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

B. La Junta General

La regulació de la Junta General (B.1, B.2, B.3, B.6, B.7 y B.8)

A CaixaBank no hi ha diferències respecte del règim de mínims del quòrum de constitució de la Junta General ni respecte del règim per a l'adopció d'acords socials previst en la Llei de societats de capital (LSC).

Arran de les modificacions dels Estatuts aprovades en la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril del 2016, i per tal d'adaptar el text del Reglament de la Junta a la redacció dels Estatuts, en la mateixa Junta General es va acordar: d'una banda, modificar l'article 12 del Reglament de la Junta relatiu a la constitució de la Junta General d'Accionistes, amb la finalitat d'especificar també en aquest Reglament que el quòrum de constitució reforçat requerit per acordar l'emissió d'obligacions només serà aplicable a les emissions que siguin competència de la Junta General. I, de l'altra, incloure una excepció al termini per assistir o fer-se representar a les Juntes; per tant, es va acordar la modificació dels articles 8 ("Dret d'assistència") i 10 ("Dret de representació") del Reglament de la Junta, per especificar expressament, en relació amb els terminis de cinc (5) dies, que queden fora de perill els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que hi resulti incompatible.

Pel que fa a les normes aplicables a la modificació dels Estatuts de la Societat, la regulació societària de CaixaBank té en compte bàsicament els mateixos límits i condicions establerts en la Llei de societats de capital.

Quant a les normes per a la tutela dels drets dels socis, en la modificació dels Estatuts s'aplica el que disposa la Llei de societats de capital.

Així mateix, per la seva condició d'entitat de crèdit, i d'acord amb el que estableix l'article 10 del Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, la modificació dels Estatuts Socials de CaixaBank està subjecta al procediment d'autorització i registre establert en aquesta regulació. Sens perjudici de les línies anteriors, cal

dir que certes modificacions (entre d'altres, el canvi de domicili social dins del territori nacional, l'augment de capital social o la incorporació textual de preceptes legals o reglamentaris de caràcter imperatiu o prohibitiu, o per complir resolucions judicials o administratives) no estan subjectes al procediment d'autorització, tot i que s'han de comunicar al Banc d'Espanya per a la seva constància en el Registre d'Entitats de Crèdit.

Pel que fa a la restricció estatutària que exigeix un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la Junta General, s'estableix que tots els accionistes que siguin titulars d'un mínim de mil (1.000) accions, a títol individual o en agrupació amb altres accionistes, podran assistir físicament a la Junta General.

Serà requisit per assistir a la Junta General que l'accionista tingui inscrita la titularitat de les seves accions en el corresponent registre d'anotacions en compte, almenys amb cinc (5) dies d'antelació a aquell en el qual se celebri la reunió de la Junta. Se n'exclouen els supòsits específics en què alguna llei aplicable a la Societat estableixi un règim que resulti incompatible. A cada accionista que, segons el que s'ha disposat anteriorment, hi pugui assistir, se li facilitarà la targeta d'assistència corresponent, que només es podrà suplir mitjançant un certificat de legitimació que acrediti el compliment dels requisits d'assistència.

El nombre d'accions necessàries per votar a distància és d'1 acció.

No s'ha establert que certes decisions, diferents de les establertes per llei, que comportin una adquisició, l'alienació, l'aportació a una altra societat d'actius essencials o altres operacions corporatives similars, s'hagin de sotmetre a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes. No obstant això, en l'Article 4 del Reglament de la Junta s'estableix que seran competències de la Junta General les que en cada moment es derivin de la legislació aplicable a CaixaBank.



LADN de CaixaBank

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

La informació sobre govern corporatiu de CaixaBank està disponible al web corporatiu de la Societat (www.caixabank.com), en l'apartat d'"Informació per a accionistes i inversors", subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", a través de l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo_es.html

En el cas de la informació específica sobre les juntes generals, s'hi pot accedir mitjançant un enllaç identificat individualment com a "Junta General d'Accionistes" al subapartat de "Govern corporatiu i política de remuneracions", o a través de l'adreça web següent:

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/gobiernocorporativo/juntageneralaccionistas_es.html

Així mateix cal dir que, amb motiu de la convocatòria d'una Junta General, s'habilita temporalment a la pàgina inicial del web de CaixaBank un bàner específic i destacat que dona accés directe a la informació per a la Junta convocada. Finalment, és important deixar constància de l'existència a la part inferior del web corporatiu de CaixaBank d'un apartat d'"Enllaços directes", entre els quals es troba l'enllaç "Junta General d'Accionistes" que permet l'accés directe a la informació de les juntes generals d'accionistes de CaixaBank de manera continuada.

Dades de la JG 2019 (B.4 y B.5)

Dades d'assistència a les juntes generals celebrades durant l'exercici al qual es refereix aquest informe i dades dels dos exercicis anteriors:

Data de la Junta General	% de presència física	% en representació	Dades d'assistència		
			% vot a distància		Total
			Vot electrònic	Altres	
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25
Dels quals, capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dels quals, capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dels quals, capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93

La informació sobre la participació del capital flotant és aproximada atès que els accionistes significatius estrangers tenen la seva participació a través de *nominees*.

En la Junta General celebrada en l'exercici 2019, tots els punts de l'ordre del dia van ser aprovats pels accionistes.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

C. Estructura de l'administració de la societat

El consell d'administració (C.1.)

Composició (C.1.1, C.1.2, C.1.3, C.1.4, C.1.5, C.1.6, C.1.7 i C.1.29)

>> NOMBRE MÀXIM I MÍNIM DE CONSELLERS PREVISTOS EN ELS ESTATUTS SOCIALS I NOMBRE FIXAT PER LA JUNTA GENERAL:

La Junta General del 5 d'abril del 2019 va adoptar l'acord de fixar en setze el nombre de membres del Consell d'Administració.



NOMBRE MÀXIM DE CONSELLERS

22



NOMBRE MÍNIM DE CONSELLERS

12



NOMBRE DE CONSELLERS FIXAT PER LA JUNTA

16

>> MEMBRES DEL CONSELL

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
Jordi Gual Solé		Dominical	President	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Tomàs Muniesa Arantegui		Dominical	Vicepresident	01/01/2018	06/04/2018	Acord Junta General d'accionistes
Gonzalo Gortázar Rotaeché		Executiu	Conseller Delegat	30/06/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Francesc Xavier Vives Torrents		Independent	Conseller Coordinador Independent	05/06/2008	23/04/2015	Acord Junta General d'accionistes
Marcelino Armenter Vidal		Dominical	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Fundación Caja Canarias	Natalia Aznárez Gómez	Dominical	Conseller	23/02/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
María Teresa Bassons Boncompte		Dominical	Conseller	26/06/2012	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
María Verónica Fisas Vergés		Independent	Conseller	25/02/2016	28/04/2016	Acord Junta General d'accionistes
Alejandro García-Bragado Dalmau		Dominical	Conseller	01/01/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Cristina Garmendia Mendizábal		Independent	Conseller	05/04/2019	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco		Dominical	Conseller	06/04/2017	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
María Amparo Moraleda Martínez		Independent	Conseller	24/04/2014	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
John S. Reed		Independent	Conseller	03/11/2011	05/04/2019	Acord Junta General d'accionistes
Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independent	Conseller	21/09/2017	06/04/2018	Acord Junta General d'accionistes
José Serna Masía		Dominical	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes
Koro Usarraga Unsain		Independent	Conseller	30/06/2016	06/04/2017	Acord Junta General d'accionistes

El secretari general i del Consell, Óscar Calderón de Oya, no té la condició de conseller.



NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS

16



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> BAIXES EN EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ DURANT L'EXERCICI:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment de cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de què era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
Alain Minc	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió d'Auditoria i Control Comissió de Nomenaments	No
Juan Rosell Lastortras	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Retribucions	No
Antonio Sainz de Vicuña y Barroso	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Riscos Comissió Executiva	No
Javier Ibarz Alegría	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comissió Executiva	No





LADN de CaixaBank



Lines estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> **QUADRES SOBRE ELS MEMBRES DEL CONSELL I LA SEVA DIFERENT CATEGORIA:**
>> **CONSELLERS EXECUTIUS** >> **CONSELLERS EXTERNIS DOMINICALS**

GONZALO GORTÁZAR
Conseller Delegat

>> **Educació**

Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i màster en Administració d'Empreses per INSEAD.

>> **Trajectòria professional**

Abans del seu nomenament com a conseller delegat el 2014, va ser director general de Finances de CaixaBank i conseller director general de Critería CaixaCorp (2009-2011).

Anteriorment, va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió de Morgan Stanley, així com diverses responsabilitats en banca corporativa i d'inversió a Bank of America.

Així mateix, ha estat vicepresident 1r de Repsol, i conseller d'Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

>> **Altres càrrecs actuals**

President de VidaCaixa i conseller de Banco BPI.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS EXECUTIUS**

1

>> **% SOBRE EL TOTAL DEL CONSELL**

6,25

JORDI GUAL
President

>> **Educació**

Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR).

>> **Trajectòria professional**

Es va incorporar al Grup "la Caixa" el 2005, on, abans d'assumir la presidència de CaixaBank, va ser economista en cap i director executiu de Planificació Estratègica i Estudis, així com director general de Planificació i Desenvolupament Estratègic a CriteríaCaixa. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers de la Comissió Europea i professor visitant en la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Universitat Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics.

>> **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Telefónica i del Consell de Vigilància d'Erste Bank. Així mateix, és president de FE-DEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels Patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital.

TOMÁS MUNIESA
Vicepresident

>> **Educació**

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Administració d'Empreses per ESA-DE.

>> **Trajectòria professional**

L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 fou nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018.

Va ser vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa (1997-2018).

Prèviament va ser president de MEF, vicepresident de BME, vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad i conseller suplent d'Inbursa.

>> **Altres càrrecs actuals**

Vicepresident de VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas, així com membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal.

MARCELINO ARMENTER
Conseller dominical

>> **Educació**

Llicenciat i màster en Administració d'Empreses per ESADE.

>> **Trajectòria professional**

Va començar la seva carrera professional en Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya.

Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculat al Grup "la Caixa", on ha exercit els càrrecs de director d'Auditoria i Control Intern (1985-1988), director d'àrea de Participades (1988-1995), conseller delegat de Banco Herrero (1995-2001), director general de CaixaHolding (2001-2007), director general adjunt executiu de "la Caixa" (2007-2011) i director general de Riscos de CaixaBank (2011-2013).

Avui dia és conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteríaCaixa, i anteriorment va ser-ne el director general. Va ser conseller de Grupo Financiero Inbursa (2017-2019).

>> **Altres càrrecs actuals**

Membre del Consell d'Administració de Naturgy i Immo CriteríaCaixa, president i conseller delegat de Mediterrànea Beach & Golf Community, conseller delegat de Caixa Capital Risc i membre del Consell de Saba Infraestructuras.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> CONSELLERS EXTERNES DOMINICALS

FUNDACIÓ CAJACANARIAS Representada per Natalia Aznárez Conseller dominical

>> Educació

Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna.

>> Trajectòria professional

Va començar la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS. El 1990 va entrar en el departament de màrqueting de CajaCanarias, el 1993 per dirigir-ne el segment de Particulars, i el 2008 va ser designada subdirectora de CajaCanarias (el 2010 en va assumir la Direcció General Adjunta). Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, va assumir la Direcció General de CajaCanarias. Des que l'entitat financera es va transformar en fundació, va exercir com a directora general fins al 30 de juny del 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Directora de la Fundació CajaCanarias, presidenta de la Comissió de Control del pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundació para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias.

MARÍA TERESA BASSONS Consellera dominical

>> Educació

Llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona, especialitzada en Farmàcia Hospitalària.

>> Trajectòria professional

Exerceix la seva activitat professional com a titular d'oficina de farmàcia. Ha estat vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (2004-2008), membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), i directora del Congrés - Mostra INFARMA en la Fira de Barcelona (1995, 1997) i de les publicacions Circular Farmacèutica i L'Informatiu del COFB.

Ha estat consellera a "la Caixa" (2005-2014), Critería CaixaHolding (2011-2012), patrona de la Fundació "la Caixa" (2014-2016) i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al 2018.

Ha estat membre del Comitè Executiu i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la Cambra de Comerç de Barcelona fins al maig del 2019 i membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

>> Altres càrrecs actuals

Consellera de Bassline i de Laboratoris Ordesa i administradora de Terbas XXI SLU.

Membre de la Comissió Científica d'Oncolliga.

ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO Conseller dominical

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

El 1984, en excedència de l'Advocacia de l'Estat, va passar a prestar serveis en la Borsa de Barcelona, on va exercir com a secretari del Consell, mantenint la seva activitat com a advocat. El 1994, va deixar la Borsa de Barcelona i va passar a assessorar "la Caixa". El 1995 va ser nomenat vicesecretari i, el 2003, secretari del Consell d'Administració. Així mateix, va ser vicepresident i vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" (2014-2016). Per la seva banda, a CaixaBank va exercir com a secretari (no membre) del Consell d'Administració (2009-2016) i com a secretari general (2011-2014).

Va ser secretari del Consell d'Administració, entre d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, Intelhorce, Hilaturas Gossipyum, Abertis Infraestructuras, Inmobiliaria Colonial i Agbar. Així mateix, va ser conseller de Gas Natural.

>> Altres càrrecs actuals

Vicepresident 1r de CriteríaCaixa i membre del Consell d'Administració de Saba Infraestructuras.

IGNACIO GARRALDA Conseller dominical

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Notari en excedència des del 1989.

>> Trajectòria professional

Va iniciar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç (1976-1982), després va passar a ser agent de canvi i borsa (1982-1989). Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, vicepresident fins al 2001, vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter (1999-2001), president de Bancoval (1994-1996) i conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid (1991-2009).

És president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista, membre del Consell d'Administració des del 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004, i actualment n'exerceix com a president, així com president de la Comissió d'Inversions.

>> Altres càrrecs actuals

Vicepresident 1r de BME, conseller d'Endesa, i president de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és president de la Fundació Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundació Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS



JOSÉ SERNA
Conseller dominical

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. Advocat de l'Estat (en excedència) i notari (fins al 2013).

>> Trajectòria professional

El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat fins a la seva excedència el 1983. Assessor jurídic de la Borsa de Madrid (1983-1987). Agent de canvi i borsa a Barcelona (1987). President de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona (1988) i president de la Borsa de Barcelona (1989-1993).

President de la Societat de Borses d'Espanya (1991-1992) i vicepresident de MEFF. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA.

El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa en la Borsa de Barcelona.

Notari de Barcelona (2000-2013). Així mateix, va ser conseller d'Endesa (2000-2007) i de societats del seu Grup.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS DOMINICALS**

8

>> **% SOBRE EL TOTAL DEL CONSELL**

50

>> CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS



XAVIER VIVES
Conseller independent coordinador

>> Educació

Professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia (Berkeley).

>> Trajectòria professional

Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD (2001-2005); director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del CSIC (1991-2001), i professor visitant en les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I) i Pennsylvania, així com en la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat Pompeu Fabra.

Ha assessorat el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea (conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència), la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC, i empreses internacionals. Ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia i d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, així com Duisenberg Fellow del BCE.

>> Altres càrrecs actuals

Membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de l'European Economic Association i de l'Econometric Society.



MARÍA VERÓNICA FISAS
Consellera independent

>> Educació

Llicenciada en Dret i màster en Administració d'Empreses per EAE.

>> Trajectòria professional

L'any 2009 va passar a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es va convertir en presidenta de Stanpa i, alhora, en presidenta de la Fundació Stanpa.

>> Altres càrrecs actuals

Consellera delegada de Natura Bissé i directora general del Grup des del 2007. Des del 2008 és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé.



CRISTINA GARMENDIA
Consellera independent

>> Educació

Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid i MBA per l'IESE, Universitat de Navarra.

>> Trajectòria professional

Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant la IX Legislatura (2008-2011).

Ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba i Pelayo Mutua de Seguros, i presidenta de Genetrix.

>> Altres càrrecs actuals

És consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners i Satlantis Microsats. Així mateix, és presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundació España Constitucional i SEPI, i membre del Consell Assessor de la Fundació Mujeres por África, així com membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> **CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS**

MARÍA AMPARO MORALEDA
Consellera independent

>> **Educació**

Enginyera superior industrial per ICAI i PDG per l'IESE.

>> **Trajectòria professional**

Va ser directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units (2009-2012) i va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Així mateix, ha estat membre del Consell d'Administració de Faurecia (2012-2017).

Anteriorment, va estar vinculada al Grup IBM: va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal (2001-2009), i més tard va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia (2005-2009). Abans d'això, va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation (2000-2001), directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services) (1998-2000) i directora de Recursos Humans per a EMEA d'IBM Global Services (1995-1997).

>> **Altres càrrecs actuals**

Consellera independent a Solvay, Airbus Group i Vodafone.

Així mateix, és membre del Consell Recor del CSIC, del Consell Assessor de SAP Ibèrica, Spencer Stuart i KPMG, així com acadèmica de número de la Real Acadèmia de Ciències Econòmiques i Finances, membre de l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'IE.

JOHN S. REED
Conseller independent

>> **Educació**

Llicenciat en Filosofia, Lletres i Ciència en el Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> **Trajectòria professional**

Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units (1962-1964) i posteriorment va mantenir una vinculació durant 35 anys amb Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president, abans de jubilar-se l'any 2000. Posteriorment, va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York (2003-2005) i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT (2010-2014).

>> **Altres càrrecs actuals**

President del Consell d'American Cash Exchange i del Boston Athenaeum, així com fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ
Conseller independent

>> **Educació**

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Deusto i màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> **Trajectòria professional**

Vinculat a Almirall des del 2004, conseller delegat (2011-2017). Prèviament, va ocupar els càrrecs de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i CFO, i és membre del Consell d'Administració des del 2005 i de la Comissió de Dermatologia des del 2015.

Amb anterioritat, va exercir diversos càrrecs a la farmacèutica americana Eli Lilly & Co. Entre els càrrecs rellevants, s'hi inclouen director general a Bèlgica i a Mèxic, així com director executiu per a l'àrea de negoci que aglutina els països del centre, nord, est i sud d'Europa.

Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques en diversos països d'Europa i Llatinoamèrica.

>> **Altres càrrecs actuals**

És membre del Consell d'Administració del laboratori Pierre Fabre i del seu Comitè Estratègic.

KORO USARRAGA
Consellera independent

>> **Educació**

Llicenciada i màster en Administració d'Empreses per ESADE.

PADE per IESE. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> **Trajectòria professional**

Va treballar durant vint anys en Arthur Andersen, i el 1993 va ser nomenada sòcia de la divisió d'auditoria.

L'any 2001 va assumir la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts. Va ser directora general de Renta Corporación i membre del Consell d'Administració d'NH Hotel Group (2015-2017).

>> **Altres càrrecs actuals**

Consellera de Vocento i administradora de Vehicle Testing Equipment i de 2005 KP Inversiones.

>> **NOMBRE TOTAL DE CONSELLERS INDEPENDENTS**

7

>> **% TOTAL DEL CONSELL**

43,75



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

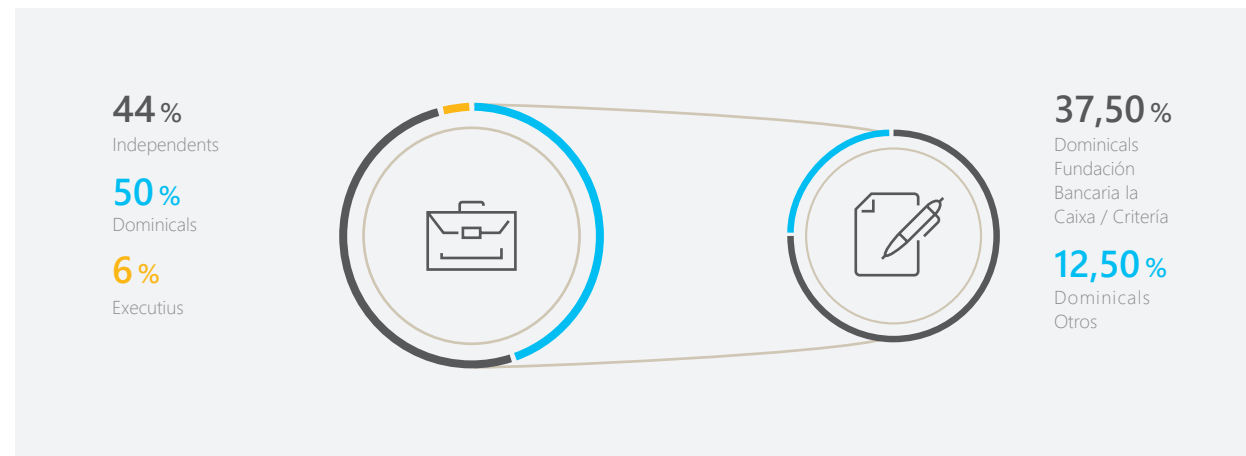


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor en l'exercici 2019, des que és consellera, assoleix els vuit mil euros, i no es considera significativa.

No consta que cap altre conseller independent percebi de CaixaBank o del seu grup cap quantitat o benefici per concepte diferent a la seva remuneració com a conseller, ni que mantingui cap relació de negoci amb CaixaBank o el seu grup en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una altra entitat.

Perfil dels membres del Consell¹





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis (C.1.4)

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016
Executives	0	0		0	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independents	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Altres d'externes	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 diversitat (C.1.5., C.1.6., C.1.7.)

CaixaBank té una Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau (d'ara endavant, la "Política"), que va ser aprovada pel Consell d'Administració el dia 20 de setembre del 2018.

Aquesta Política té per objecte, entre d'altres, assegurar una diversitat adequada en la composició del Consell d'Administració que permeti garantir un ampli conjunt de coneixements, qualitats, punts de vista i experiències al si del Consell, contribuint a promoure opinions diverses i independents, i un procés de presa de decisions sòlid i madur.

També és objectiu de la Política vetllar per una diversitat adequada en la composició del Consell, especialment de gènere, així com, si escau, de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic. Respectar el principi de no discriminació i igualtat de tracte constitueix, per tant, un element fonamental de la Política així com dels procediments per a la selecció i l'avaluació de la idoneïtat dels consellers de CaixaBank.

Els procediments de selecció de membres del Consell d'Administració no presenten cap biaix que obstaculitzi la selecció de dones per als càrrecs esmentats al si de la Societat. Així mateix, l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració estableix com a funcions assignades a la Comissió de Nomenaments la d'informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere i vetllar perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres; establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, i elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en qualsevol cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa dona compte en l'ÍAGC.

La diversitat adequada en la composició del Consell es té en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, i es valora, en particular, la diversitat de gènere.

La Comissió de Nomenaments, quan analitza i proposa els perfils de candidats per proveir els llocs del Consell d'Administració, té en compte les qüestions de diversitat de gènere.

En particular, s'apliquen les mesures següents:

- En els procediments de selecció i reelecció de consellers, en fer l'avaluació de la idoneïtat es pondera l'objectiu d'afavorir la diversitat de gènere, coneixements, formació i experiència professional, edat i origen geogràfic en la composició del Consell.
- En tot moment, el Consell d'Administració i la Comissió de Nomenaments vetllen perquè hi hagi un equilibri adequat de coneixements i experiències, tenint també en compte que es faciliti la selecció de candidats del sexe menys representat i s'eviti qualsevol classe de discriminació pel que fa a això.
- En l'avaluació anual de la composició i les competències del Consell d'Administració es tenen en compte els aspectes de diversitat indicats amb anterioritat i, en particular, el percentatge de membres del Consell del sexe menys representat, amb l'objectiu d'acomplir la recomanació 14 del Codi de bon govern sobre la presència femenina en els consells d'administració. A aquests efectes, la Comissió de Nomenaments ha de documentar el grau de compliment d'aquest objectiu així com d'aquells altres que, si escau, s'hagin considerat pertinents, i indicar, en cas d'incompliment, les raons, les mesures per solucionar-ho i el calendari d'actuacions.
- Així mateix, la Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i actualitza una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració. Igualment, la diversitat adequada en la composició del Consell s'ha tingut en compte durant tot el procés de selecció i avaluació de la idoneïtat a CaixaBank, i s'ha valorat, en particular, la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Pel que fa a l'exercici 2019, el Consell, previ informe de la Comissió de Nomenaments, ha considerat que té una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit i un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari.

En la verificació del compliment de la Política de selecció de consellers, la Comissió de Nomenaments ha conclòs que es considera adequada l'estructura, la mida i la composició del Consell d'Administració, en particular pel que fa a la diversitat de gènere i la de formació i experiència professional, edat i origen geogràfic, d'acord amb la verificació efectuada del compliment de la Política de selecció, així com també tenint en compte la reavaluació individual de la idoneïtat de cada conseller que la Comissió de Nomenaments ha dut a terme, cosa que ha permès concloure que el Consell d'Administració en el seu conjunt és idoni en termes de composició.

Quant a això, el Consell considera convenient continuar amb la voluntat de reduir la seva mida complint en tot moment els objectius de diversitat establerts en la Política, especialment pel que fa a la diversitat de gènere, i respectant igualment les condicions relatives a la composició del Consell d'Administració de CaixaBank establertes pel Banc Central Europeu per a la desconsolidació a efectes prudencials de Criteriacaixa a CaixaBank.

Pel que fa a la diversitat de gènere, es destaca l'increment progressiu realitzat en els últims exercicis, de manera que les dones assoleixen el 37,50% del total de membres del Consell el 2019. Aquest percentatge està en línia amb l'objectiu fixat per la Comissió de Nomenaments, d'acord amb el qual el 2020 el nombre de conselleres ha de representar, almenys, el 30% del total de membres del Consell d'Administració, d'acord amb la recomanació 14 del Codi de bon govern. És voluntat del Consell mantenir com a objectiu durant el 2020 el compliment de la recomanació 14 del Codi, de manera que el percentatge de conselleres se situï per damunt del 30%.

Al tancament de l'exercici 2019, les dones representen el 37,50% del total de consellers, el 57,14% dels consellers independents i el 25% dels consellers dominicals.

La Comissió Executiva està composta en un 33,33% per conselleres. El 33,33% dels membres de la Comissió de Nomenaments i el 66,66% dels membres de la Comissió de Retribucions són dones, i la presidència d'aquesta última Comissió és exercida per una consellera.

La Comissió de Riscos té entre els seus membres dues conselleres, que representen el 66,66%. La Comissió d'Auditoria i Control està composta en un 33,33% per conselleres, i la presidència l'exerceix una consellera.

Així mateix, la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital està composta en un 40% per conselleres. És a dir, en totes les comissions de la Societat hi ha presència de dones.

Per tot això, es pot dir que el Consell d'Administració de CaixaBank es troba en la franja alta de l'IBEX 35 pel que fa a la presència de dones, tal com s'aprecia en l'informe publicat per la CNMV sobre els informes de govern corporatiu de les entitats emissores de valors admesos a negociació en mercats regulats de l'exercici 2018 (la mitjana de les quals se situa en el 23,1% el 2018).



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Consellers dominicals, representants d'accionistes amb participació inferior al 3% (C.1.8)

FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS

>> Justificació

Vigència del pacte d'accionistes descrit en l'apartat A.7, on es preveu el dret dels signants del pacte a proposar un conseller a CaixaBank.

MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA

>> Justificació

També consten en l'informe de la Comissió de Nomenaments al Consell, que integra, al seu torn i com a annex, l'informe del Consell sobre la proposta de nomenament del senyor Ignacio Garralda Ruiz de Velasco com a conseller dominical, que es va sotmetre i va ser aprovat per la Junta General d'Accionistes del 2017.

L'informe esmentat esgrimeix que la incorporació al Consell d'Administració de CaixaBank del senyor Garralda aportarà avantatges rellevants derivats de la seva gran experiència i qualificació i facilitarà, a més, un millor desenvolupament de l'aliança estratègica actual entre el Grup CaixaBank i el Grup Mutua Madrileña.



No s'han rebut ni atès peticions formals de presència en el Consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Facultats delegades del Consell (C.1.9)

» GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE

Es deleguen totes les facultats legalment i estatutàriament delegables, sens perjudici de les limitacions establertes en el Reglament del Consell d'Administració per a la delegació de facultats que, en tot cas, apliquen a efectes interns.

» COMISSIÓ EXECUTIVA

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

Càrrecs exercits pels consellers en altres societats del Grup CaixaBank (C.1.10)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat del grup	Càrrec	Té funcions executives?
Tomás Muniesa Arantegui	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	Vicepresident	No
Gonzalo Gortázar Rotaeche	VidaCaixa, S.A., de Seguros y Reaseguros	President	No
Gonzalo Gortázar Rotaeche	Banco BPI, S.A.	Conseller	No

Càrrecs exercits pels consellers en altres societats cotitzades (C.1.11 i C.1.12)

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
Ignacio Garralda Ruiz de Velasco	Endesa, S.A.	Conseller
Ignacio Garralda Ruiz De Velasco	BME Holding, S.A.	Vicepresident 1r
Jordi Gual Solé	Erste Group Bank, AG.	Membre del Consell de Vigilància
Jordi Gual Solé	Telefónica, S.A.	Conseller
María Amparo Moraleda Martínez	Solvay, S.A.	Consellera
María Amparo Moraleda Martínez	Airbus Group, S.E.	Consellera
María Amparo Moraleda Martínez	Vodafone Group Plc	Consellera
Marcelino Armenter Vidal	Naturgy Energy Group, S.A.	Conseller
Cristina Garmendia Mendizábal	Mediaset España Comunicación, S.A.	Consellera
Cristina Garmendia Mendizábal	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.a.	Consellera
Koro Usarraga Unsain	Vocento, S.A.	Consellera

La informació sobre consellers i càrrecs ostentats en consells d'altres societats cotitzades es refereix al tancament de l'exercici.

Pel que fa al càrrec ostentat pel senyor Jordi Gual Solé a Erste Group Bank, AG, la seva nomenclatura precisa és membre del Consell de Vigilància. No obstant això, per limitacions del formulari electrònic, en l'annex estadístic està indicat com a conseller.

La Societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers, segons s'estableix en l'article 32.4 del Reglament del Consell d'Administració. Els consellers de CaixaBank hauran d'observar les limitacions relatives a la pertinença a consells d'administració que estableixi la normativa vigent d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Funcionament del Consell (C.1.15, C.1.20, C.1.24, C.1.25, C.1.26, C.1.27, C.1.28, C.1.29 i C.1.35)

Modificacions en el Reglament del Consell

En la seva sessió del 21 de febrer del 2019, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar modificar l'apartat 4 de l'article 15 del Reglament del Consell d'Administració, la finalitat del qual era establir expressament que les actes de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions es remetin o lliurin a tots els membres del Consell d'Administració en comptes de quedar a la seva disposició en la Secretaria de la Societat. D'aquesta manera, s'aplica el mateix règim que regeix per a les actes de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos.

En compliment del que disposa l'article 529 de la Llei de societats de capital, les modificacions es van comunicar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors ("CNMV"), es van elevar a públic i es van inscriure en el Registre Mercantil. Una vegada inscrites en el Registre Mercantil el 3 de juliol del 2019, els textos complets van ser publicats per la CNMV i per CaixaBank, SA al seu lloc web corporatiu (www.CaixaBank.com).

Delegació del vot

Pel que fa a les normes sobre la delegació de vot, hi ha la previsió de l'article 17 del Reglament del Consell, que estableix que els consellers hauran d'assistir personalment a les reunions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius només podran atorgar la seva representació a un altre conseller no executiu, per bé que en el cas dels consellers independents només podran fer-ho a favor d'un altre conseller independent.

Així mateix, es disposa en la regulació interna que la representació es podrà conferir per qualsevol mitjà postal, electrònic o per fax sempre que quedi assegurada la identitat del conseller.



No obstant tot l'anterior, perquè el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell, és habitual que les representacions, quan tenen lloc, sempre d'acord amb els condicionaments legals, no es produeixin, en general, amb instruccions específiques. Aquesta situació té lloc de manera coherent amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Presa de decisions

No s'exigeixen majories reforçades, diferents de les legals, en cap tipus de decisió.

El Consell d'Administració ha celebrat dotze reunions, així com una sessió de treball "off-site" el 26 de setembre.

- » **NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL D'ALMENYS EL 80% DELS CONSELLERS** **12**
- » **% D'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL SOBRE EL TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI** **97,89%**
- » **NOMBRE DE REUNIONS AMB L'ASSISTÈNCIA PRESENCIAL, O REPRESENTACIONS REALITZADES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES, DE TOTS ELS CONSELLERS** **8**
- » **% DE VOTS EMESOS AMB ASSISTÈNCIA PRESENCIAL I REPRESENTACIONS REALITZADES AMB INSTRUCCIONS ESPECÍFIQUES, SOBRE EL TOTAL DE VOTS DURANT L'EXERCICI** **97,89%**



NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL

12



NOMBRE DE REUNIONS DEL CONSELL SENSE L'ASSISTÈNCIA DEL PRESIDENT

0

A CaixaBank, durant l'exercici 2019, el nombre total de no assistències de consellers es va limitar a quatre absències, i es van considerar com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques. Les no assistències es produeixen en els casos d'impossibilitat d'assistir-hi, i les representacions, quan es donen, no es produeixen, en general, amb instruccions específiques per tal que el representant pugui atènyer-se al resultat del debat en el Consell.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Per tant, el percentatge de no assistències sobre el total de vots durant l'exercici 2019 és del 2,11%, tenint en compte que s'han considerat com a no assistència les delegacions sense instruccions específiques.

Reunions del conseller coordinador sense l'assistència ni la representació de cap conseller executiu:

» **NOMBRE DE REUNIONS** **4**

El conseller coordinador no es va introduir a CaixaBank per tenir un president executiu, sinó com una garantia més en el procés de desconsolidació amb l'anterior soci de control. Per aquesta raó, dedica més temps als consellers independents. El 2019 ha mantingut dues reunions amb els consellers independents, una amb els consellers dominicals i una altra amb els consellers microdominicals. Es ret compte de totes les reunions en el Consell d'Administració, on es debaten les propostes de millora.

Reunions de les diferents comissions del Consell:

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ EXECUTIVA** **19**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL** **18**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE NOMENAMENTS** **8**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS** **9**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ DE RISCOS** **15**

» **NOMBRE DE REUNIONS DE LA COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL** **1**

Informació

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb prou temps.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i resta de documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

El Consell i l'auditoria (C.1.27, C.1.28, C.1.30, C.1.31, C.1.32, C.1.33 i C.1.34)

La relació amb el mercat i independència dels auditors externs

Quant a les relacions amb els subjectes que intervenen en els mercats, la Societat actua d'acord amb els principis de la transparència i la no-discriminació presents en la legislació aplicable i segons el que disposa el Reglament del Consell d'Administració, que estableix que s'informarà el públic de manera immediata sobre tota informació rellevant a través de les comunicacions a la CNMV i del lloc web corporatiu. Quant a la relació amb analistes i bancs d'inversió, el Departament de Relació amb Inversors coordina la relació de la Societat amb analistes, accionistes i inversors institucionals, i gestiona les seves peticions d'informació per tal d'assegurar a tothom un tracte equitatiu i objectiu.

En aquest sentit, d'acord amb la recomanació 4 del Codi de bon govern de les societats cotitzades, el Consell d'Administració de la Societat, en el marc de la seva competència general de determinar les polítiques i estratègies generals de la Societat, va aprovar, en la sessió del 30 de juliol del 2015, la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, disponible al web corporatiu de la Societat.

La sol·licitud s'ha de dirigir al president del Consell, si té caràcter executiu, i si no al conseller delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

En el marc d'aquesta Política, i arran de les competències atribuïdes al conseller coordinador nomenat el 2017, li correspon mantenir contactes, quan sigui apropiat, amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista per tal de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la Societat.

Així mateix, i d'acord amb la normativa interna, entre les competències atribuïdes legalment al ple del Consell d'Administració hi ha específicament la supervisió del procés de divulgació d'informació i les comunicacions relatives a la Societat, per la qual cosa li corresponen la gestió i la supervisió al nivell més alt de la informació subministrada als accionistes, als inversors institucionals i als mercats en general. En aquest sentit, el Consell d'Administració, a través dels òrgans i departaments corresponents, procura tutelar, protegir i facilitar l'exercici dels drets dels accionistes, dels inversors institucionals i dels mercats en general en el marc de la defensa de l'interès social, de conformitat amb els principis següents:

Transparència, igualtat de tracte i no-discriminació, informació contínua, afinitat amb l'interès social, avant-



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

guarda en l'ús de les noves tecnologies i compliment de la llei i de la normativa interna de CaixaBank.

Els principis anteriors són aplicables a la informació facilitada i a les comunicacions de la Societat amb els accionistes i inversors institucionals i a les relacions amb els mercats i amb les altres parts interessades, com ara, entre d'altres, entitats financeres intermediàries, gestores i dipositàries de les accions de la Societat, analistes financers, organismes de regulació i supervisió, assessors de vot (proxy advisors), agències d'informació i agències de qualificació creditícia (ràting).

En concret, la Societat tindrà presents de manera especial les regles sobre tractament de la informació privilegiada i de la informació rellevant que recullen tant la normativa aplicable com les normes de la Societat pel que fa a relacions amb els accionistes i comunicació amb els mercats de valors, contingudes en el Codi ètic i principis d'actuació de CaixaBank, en el Reglament intern de conducta de CaixaBank, SA en l'àmbit del mercat de valors i en el Reglament del Consell d'Administració de la Societat (també disponibles al web corporatiu).

Pel que fa als auditors externs, la Comissió d'Auditoria i Control, a més de la funció d'elevat al Consell d'Administració, per a la seva submissió a la Junta General d'Accionistes, la propostes de selecció, nomenament, reelecció i substitució de l'auditor extern, és l'encarregada d'establir les relacions oportunes amb l'auditor de comptes per rebre informació sobre aquelles qüestions que puguin posar en risc la independència de l'auditor, i qualsevol altres relacionades amb el procés de desenvolupament de l'auditoria de comptes. En qualsevol cas, la Comissió d'Auditoria i Control haurà de rebre

anualment dels auditors externs la declaració de la seva independència en relació amb la Societat o les entitats vinculades a aquesta directament o indirectament, així com la informació dels serveis addicionals de qualsevol classe oferts a aquestes entitats per l'esmentat auditor extern, o per les persones o entitats vinculades a l'auditor extern d'acord amb el que disposa la legislació sobre auditoria de comptes. Així mateix, la Comissió d'Auditoria i Control emetrà anualment, amb caràcter previ a l'emissió de l'informe d'auditoria de comptes, un informe en què s'expressarà una opinió sobre la independència de l'auditor de comptes. Aquest informe haurà de contenir, en qualsevol cas, la valoració de la prestació dels serveis addicionals esmentats anteriorment, individualment considerats i en el seu conjunt, diferents de l'auditoria legal i en relació amb el règim d'independència o amb la normativa reguladora d'auditoria.

Com a mecanisme addicional per assegurar la independència de l'auditor, l'article 45.4 dels Estatuts Socials estableix que la Junta General no pot revocar els auditors abans que finalitzi el període per al qual van ser nomenats, excepte en cas de causa justa. Així mateix, amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa aplicable i la independència dels treballs d'auditoria, la Societat disposa d'una Política de relació amb l'auditor extern.

Pel que fa als mecanismes concrets establerts per preservar la independència dels auditors externs, el Consell d'Administració de CaixaBank va aprovar en l'exercici 2018 la Política de relació amb els auditors externs. Aquesta política té com a objectiu adequar el procés de designació de l'auditor de comptes de CaixaBank, SA i el seu grup consolidat al nou marc normatiu i garantir que es faci mitjançant un procés imparcial i transparent i que

tant aquesta designació com el marc de relacions amb l'auditor es desenvolupa de conformitat amb la normativa aplicable.

Aquesta política recull, entre d'altres, els principis que han de regir la selecció, la contractació, el nomenament, la reelecció i el cessament de l'auditor de comptes de CaixaBank, així com el marc de relacions entre els dos.

La firma d'auditoria realitza altres treballs per a la Societat i el seu Grup diferents dels d'auditoria:

	SOCIETAT	SOCIETATS DEL GRUP	TOTAL
>> IMPORT D'ALTRES TREBALLS DIFERENTS DELS D'AUDITORIA (MILERS D'EUROS)	532	625	1.157
>> IMPORT TREBALLS DIFERENTS DELS D'AUDITORIA/IMPORT TREBALLS D'AUDITORIA (EN %)	32%	29%	30%



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de manera ininterrompuda de fer l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat.



NOMBRE D'ANYS ININTERROMPUTS

2

INDIVIDUALS

2

CONSOLIDATS



NOMBRE D'EXERCICIS AUDITATS PER LA FIRMA ACTUAL D'AUDITORIA/ NOMBRE D'EXERCICIS QUE LA SOCIETAT O EL SEU GRUP HAN ESTAT AUDITATS (EN %)

10%

INDIVIDUALS

10%

CONSOLIDATS

Amb caràcter general, la Comissió d'Auditoria i Control és l'encarregada de vetllar per l'elaboració correcta de la informació financera i, entre les seves funcions, s'hi inclouen les següents, que, entre altres coses, miren d'evitar l'existència d'informes d'auditoria amb excepcions:

Pel que fa a la supervisió de la informació financera:

- i. informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant com ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha exercit en aquest procés;
- ii. supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, al Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats.

I, en concret, conèixer, entendre i supervisar l'eficàcia del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), i presentar una conclusió sobre el seu grau de confiança i fiabilitat, així com informar les propostes de modificació de principis i criteris comptables suggerides per la direcció per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable. La Comissió podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració adreçades a salvaguardar la integritat de la informació financera preceptiva;

- iii. vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el president de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions;

- iv. informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera

relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió.

Durant l'exercici 2019, la Societat no ha canviat d'auditor extern. L'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior no presenta reserves o excepcions. Els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al Consell per a la seva formulació no estan prèviament certificats. Sens perjudici d'això, es fa constar que en el procés del sistema de control intern de la informació financera (SCIIF), els estats financers a 31 de desembre del 2019, que formen part dels comptes anuals, són objecte de certificació pel director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital de la Societat..

OPA (C.1.38)

La Societat no ha celebrat acords significatius que entrin en vigor, siguin modificats o concluduin en cas de canvi de control de la Societat arran d'una oferta pública d'adquisició, i els seus efectes.

Selecció (C.1.16, C.1.21, C.1.22, y C.1.23)

D'acord amb el que estableixen l'article 529 decies del Reial decret legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de societats de capital, i els articles 5, 6 i 18 a 21 del Reglament del Consell d'Administració, les propostes de nomenament de consellers que sotmeti el Consell d'Administració a la consideració de la Junta General i els acords de nomenament que adopti el mateix Consell en virtut de les facultats de cooptació que té legalment atribuïdes hauran d'estar precedides de la proposta corresponent de la Comissió de Nomenaments, quan es tracti de consellers independents, i d'un informe en el cas de la resta de consellers. Les propostes de nomenaments o de reelecció de consellers van acompanyades d'un informe justificatiu del Consell d'Administració en el qual es valora la competència, l'experiència i els mèrits del candidat proposat.

Així mateix, el Consell d'Administració, en l'exercici de les seves facultats de proposta a la Junta General i de cooptació per a la cobertura de vacants, vetlla perquè, en la



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

composició d'aquest òrgan, els consellers externs o no executius representin majoria sobre els consellers executius i que aquests siguin el mínim necessari.

També vetlla perquè dins el grup majoritari dels consellers no executius s'hi integrin els titulars o els representants dels titulars de participacions significatives establertes en el capital de la Societat o aquells accionistes que hagin estat proposats com a consellers, encara que la seva participació accionarial no sigui una participació significativa (consellers dominicals), i professionals de prestigi reconegut que puguin desenvolupar les seves funcions sense veure's condicionats per relacions amb la Societat o el seu Grup, els seus directius o els seus accionistes significatius (consellers independents).

Per a la qualificació dels consellers s'utilitzen les definicions establertes en la normativa aplicable, que es recullen en l'article 19 del Reglament del Consell d'Administració.

Així mateix, vetlla perquè, pel que fa als consellers externs, la relació entre dominicals i independents reflecteixi la proporció que hi ha entre el capital de la Societat representat per dominicals i la resta del capital, i perquè els consellers independents representin, almenys, un terç total de consellers.

Cap accionista pot estar representat en el Consell d'Administració per un nombre de consellers dominicals superior al quaranta per cent del total de membres del Consell d'Administració, sens perjudici del dret de representació proporcional que correspon als accionistes en els termes previstos en la llei.

Els consellers exerceixen el càrrec durant el termini previst pels Estatuts (que és de

quatre anys), mentre la Junta General no n'acordi la separació ni renunciï al càrrec, i poden ser reelegits una o diverses vegades per períodes de la mateixa durada. No obstant això, els consellers independents no es mantenen com a tals durant un període continuat superior a dotze anys.

Els designats per cooptació exerceixen el càrrec fins a la data de la següent reunió de la Junta General o fins que transcorri el termini legal per a la celebració de la Junta que hagi de resoldre sobre l'aprovació dels comptes de l'exercici anterior, però si la vacant es produeix una vegada convocada la Junta General i abans de la celebració, el nomenament del conseller per cooptació per part del Consell per cobrir aquesta vacant té efectes fins a la celebració de la Junta General següent.

El 20 de setembre del 2018 el Consell d'Administració va aprovar la Política de selecció, diversitat i avaluació de la idoneïtat dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank i el seu Grup (d'ara endavant, la "Política"). La Política forma part del sistema de govern corporatiu de la Societat i recull els aspectes i compromisos principals de la Societat i el seu Grup en matèria de nomenament i selecció de consellers.

En el procés de selecció de consellers, pel que fa als requisits individuals, els candidats a consellers i els consellers han de reunir els requisits d'idoneïtat necessaris per a l'exercici del seu càrrec d'acord amb el que disposa la normativa aplicable. En concret, han de tenir una honorabilitat comercial i professional reconeguda, disposar dels coneixements i l'experiència adequats per desenvolupar les seves funcions i estar en disposició d'exercir un bon govern de la Societat.

També es tenen en compte les condicions que estableix la normativa vigent pel que fa a la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt. En particular, la composició del Consell d'Administració en el seu conjunt ha de reunir coneixements, competències i experiència suficients en el govern d'entitats de crèdit per entendre adequadament les activitats de la Societat, inclosos els seus riscos principals, i per assegurar la capacitat efectiva del Consell d'Administració per prendre decisions de manera independent i autònoma en interès de la Societat.

La Comissió de Nomenaments, amb l'assistència de la Secretaria General i del Consell, tenint en compte l'equilibri de coneixements, experiència, capacitat i diversitat necessaris i existents en el Consell d'Administració, elabora i manté actualitzada una matriu de competències, que aprova el Consell d'Administració.

Si escau, els resultats de l'aplicació de la matriu poden servir per identificar necessitats futures de formació o àrees que cal reforçar en nomenaments futurs.

El procediment de selecció dels membres del Consell que s'estableix en la Política es complementa, en aquells aspectes que resultin d'aplicació, amb el que preveu el Protocol de procediments d'avaluació de la idoneïtat i nomenaments de consellers i membres d'alta direcció i altres titulars de funcions clau de CaixaBank (el "Protocol d'idoneïtat", d'ara endavant) o la nor-

ma interna equivalent existent en cada moment.

En el Protocol d'idoneïtat s'estableixen les unitats i els procediments interns de la Societat per dur a terme la selecció i l'avaluació contínua dels membres del seu Consell d'Administració, els directors generals i assimilats, els responsables de les funcions de control intern i altres càrrecs clau de CaixaBank, tal com es defineixen en la legislació aplicable. D'acord amb el Protocol d'idoneïtat, és al Consell d'Administració en ple a qui correspon avaluar la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de conseller, i ho fa partint de la proposta d'informe que elabora la Comissió de Nomenaments. A més del procediment previst per a l'avaluació prèvia al nomenament com a conseller, el Protocol d'idoneïtat també estableix els procediments per a una avaluació continuada del conseller i per a una avaluació per circumstàncies sobrevingudes que puguin afectar la seva idoneïtat per a l'exercici del càrrec.

No hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del Consell d'Administració. Així mateix, ni en els Estatuts ni en el Reglament del Consell s'estableix límit d'edat per ser conseller, ni tampoc un mandat limitat ni altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents.

Els consellers cessen en el càrrec quan hagi transcorregut el període per al qual



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

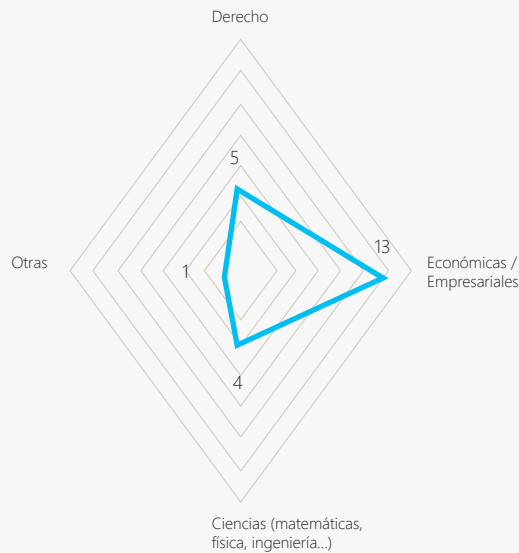
van ser nomenats, quan ho decideixi la Junta General en ús de les atribucions que té conferides legalment o estatutàriament i quan hi renunciïn.

Quan un conseller cessi en el seu càrrec abans del final del seu mandat, ha d'explicar les raons en una carta que ha de trametre a tots els membres del Consell d'Administració.

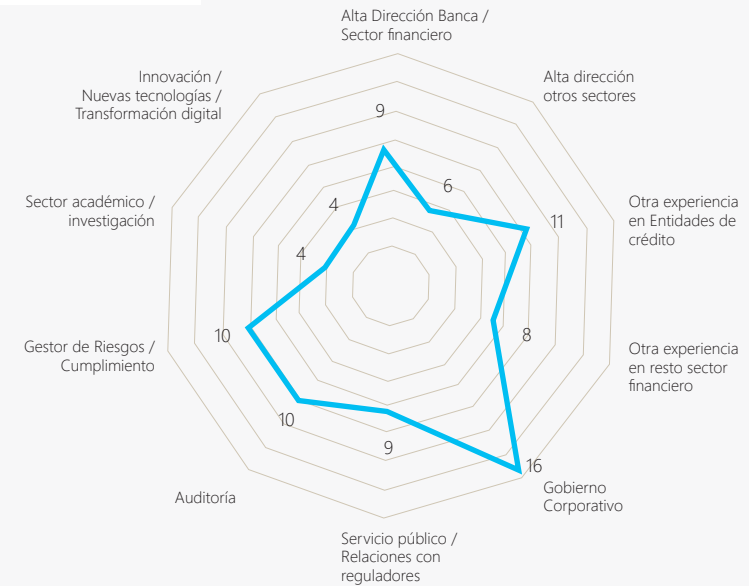
Així mateix, han de posar el seu càrrec a disposició del Consell d'Administració en els supòsits enumerats en l'apartat següent d'aquest informe (C.1.19) i formalitzar, si el Consell ho considera convenient, la dimissió corresponent.

Matriu de coneixements, experiència i diversitat del Consell d'Administració de CaixaBank (desembre 2019)

>> FORMACIÓN



>> EXPERIENCIA



De l'anàlisi de la matriu es conclou que el Consell d'Administració de CaixaBank té en el moment d'aquest informe una composició satisfactòria amb un equilibri adequat de coneixements i experiències entre els seus membres, tant en el sector financer com en altres àmbits que s'estimen rellevants per garantir el correcte govern de l'entitat de crèdit i un conjunt d'experiències que aporten suficients punts de vista de caràcter complementari.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Obligació de dimitir (C.1.19 y C.1.36)

De conformitat amb el que estableix l'article 21.2 del Reglament del Consell d'Administració, els consellers han de posar el seu càrrec a disposició del Consell i formalitzar, si aquest ho considera convenient, la dimissió corresponent en els casos següents:

- a. quan cessin en els llocs, els càrrecs o les funcions executives als quals estigui associat el seu nomenament com a conseller;
- b. quan es trobin en algun dels supòsits d'incompatibilitat o prohibició legalment previstos o deixin de reunir els requisits d'idoneïtat exigits per la normativa vigent;
- c. quan resultin processats per un fet presumptivament delictiu o siguin objecte d'un expedient disciplinari per falta greu o molt greu instruït per les autoritats supervisores;
- d. quan la seva permanència en el Consell pugui posar en perill els interessos de la Societat o quan desapareguin les raons per les quals van ser nomenats. En particular, en el cas dels consellers dominicals, quan l'accionista a qui representin transmeti íntegrament la seva participació accionarial. També ho hauran de fer quan aquest accionista rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre de consellers dominicals;
- e. quan es produeixin canvis significatius en la seva situació professional o en les condicions en virtut de les quals hagi estat nomenat Conseller; i
- f. quan per fets imputables al conseller la seva permanència al Consell causi un dany greu al patrimoni o reputació socials segons el parer d'aquest.

En l'article 21.3 del Reglament del Consell d'Administració s'estableix que, en cas que una persona física representant d'una persona jurídica conseller incorri en algun dels supòsits previstos anteriorment, el representant persona física haurà de posar el seu càrrec a disposició de la persona jurídica que l'hagi nomenat. Si aquesta decideix mantenir el representant per a l'exercici del càrrec de conseller, el conseller persona jurídica haurà de posar el càrrec de conseller a disposició del Consell d'Administració.

Tot això, sens perjudici del que disposen el Reial decret 84/2015, de 13 de febrer, pel qual es desenvolupa la Llei 10/2014, de 26 de juny, d'ordenació, supervisió i solvència d'entitats de crèdit, sobre els requisits d'honorabilitat que han de complir els consellers i les conseqüències de la pèrdua sobtevinguda d'aquesta i altra normativa o guies aplicables per la naturalesa de l'entitat.

Processats (C.1.37)

Cap membre del Consell d'Administració ha informat la Societat que ha resultat processat o s'ha dictat contra ell ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en l'article 213 de la Llei de societats de capital.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Avaluació (C.1.17 i C.1.18)

Tenint en compte les conclusions de l'informe d'avaluació del Consell d'Administració de l'exercici 2018, durant l'exercici 2019 la Comissió de Nomenaments ha fet un seguiment de totes les mesures i accions de millora organitzatives que s'expliquen tot seguit.

A més de les mesures ja esmentades com a fetes principals de govern corporatiu en l'exercici 2019, consistents en la reducció de la mida del Consell d'Administració i la creació de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, així com el fet d'haver assolit després de la JGA del 2019 el 37,50% de presència femenina en la composició del Consell durant l'exercici 2019, a CaixaBank es va continuar avançant i desenvolupant pràctiques organitzatives i de treball que han dotat de més eficiència i qualitat el funcionament del Consell d'Administració.

En particular, cal destacar que s'ha avançat en la millora d'eines tècniques i d'aspectes organitzatius diversos, des de l'optimització d'agendes fins a l'estructuració de les reunions, així com l'ampliació de terminis relatius a la planificació i l'organització dels treballs.

Quant a les comissions, durant l'exercici 2019 es va modificar el Reglament del Consell per estendre l'obligació de remissió de les actes de les sessions de la Comissió de Nomenaments i de la Comissió de Retribucions a tots els consellers, tal com ja es feia amb les de la Comissió d'Auditoria i Control, la Comissió de Riscos i la Comissió Executiva.

Descripció procés d'avaluació i àrees avaluades

El Consell d'Administració porta a terme anualment l'avaluació prevista en l'article 529 nonies de la Llei de societats de capital i en l'apartat setè de l'article 16 del Reglament del Consell d'Administració. Així mateix, es té en compte l'actual Codi de bon govern de febrer del 2015, que recull, en la recomanació 36, l'autoavaluació periòdica de l'acompliment del Consell d'Administració i de les seves comissions.

El Consell d'Administració ha fet l'autoavaluació del seu funcionament el 2019 utilitzant com a base els qüestionaris d'autoavaluació aprovats per la Comissió de Nomenaments el 2018, introduint-hi alguns canvis puntuals. A aquest efecte, s'ha tingut en compte que en mantenir pràcticament el mateix qüestionari d'autoavaluació que en l'exercici anterior s'ha pogut incorporar en l'exercici 2019 la comparativa de resultats amb l'exercici anterior.

La metodologia aplicada s'ha basat fonamentalment en l'anàlisi de les respostes als qüestionaris. S'avaluen els aspectes següents:

Funcionament del Consell d'Administració (preparació, dinàmica i cultura; valoració de les eines de treball posades a disposició dels consellers i valoració del procés d'autoavaluació del Consell d'Administració); composició i funcionament de les comissions, compliment del president, del conseller delegat, del conseller independent coordinador i del secretari del Consell d'Administració, així com avaluació individual de cada conseller pels seus parells.

Als membres de cada comissió també se'ls envia un formulari detallat d'autoavaluació del funcionament de la comissió respectiva.

Els resultats i les conclusions, incloses les recomanacions, s'han recollit en el document d'anàlisi de l'avaluació de l'acompliment del Consell d'Administració de CaixaBank i les seves comissions corresponent a l'exercici 2019, que va ser aprovat pel Consell d'Administració.

Amb caràcter general, i considerant les respostes rebudes dels consellers en l'exercici d'autoavaluació i els informes d'activitat elaborats per cadascuna de les comissions, el Consell d'Administració avalua favorablement la qualitat i l'eficiència del seu funcionament i del funcionament de les seves comissions durant l'exercici 2019.

Remuneració del **Consell d'Administració** (C.1.13. i C.1.39)


LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

 >> **6.831**
REMUNERACIÓ MERITADA EN L'EXERCICI A FAVOR DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ (MILERS D'EUROS)¹

 >> **5.546**
IMPORT DELS DRETS ACUMULATS PELS CONSELLERS ACTUALS EN MATÈRIA DE PENSIONS (MILERS D'EUROS)

 >> **0**
IMPORT DELS DRETS ACUMULATS PELS CONSELLERS ANTICS EN MATÈRIA DE PENSIONS (MILERS D'EUROS)²

¹ En la Política de remuneracions es desglossa la remuneració dels membres del Consell d'Administració en "la seva condició de tals" i del "conseller executiu".

² No s'informa dels drets consolidats per antics consellers en matèria de pensions, atès que la Societat no manté cap tipus de compromís (d'aportació o de prestació) en relació amb aquests exconsellers executius en virtut del sistema de pensions.

La remuneració dels consellers de l'exercici 2019 que s'explica en aquest apartat té en compte els aspectes següents:

Al tancament de l'exercici 2019, el Consell d'Administració està compost per setze membres, i és el conseller delegat, Gonzalo Gortázar, l'únic membre que exerceix funcions executives.

El 5 d'abril del 2019, la Junta General d'Accionistes va acordar reduir en dos el nombre de consellers, fixant en setze el nombre total de membres del Consell, i també va aprovar el nomenament de Marcelino Armenter (conseller dominical) i de Cristina Garmendia (consellera independent) com a nous membres del Consell d'Administració. D'altra banda, en no haver-se renovat en els seus càrrecs, van causar baixa en el Consell Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña i Javier Ibarz.

Després de la celebració de la Junta General, el Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nome-

naments i de la Comissió d'Auditoria i Control (referent a la composició de la Comissió de Nomenaments), va acordar reorganitzar la composició de les comissions del Consell. Per això, es va nomenar Verónica Fisas, consellera independent, nova vocal de la Comissió de Retribucions i Xavier Vives, conseller independent coordinador, nou vocal de la Comissió de Nomenaments. Així mateix, va acordar tornar a nomenar els consellers reelegits per la Junta General com a membres de les comissions del Consell de què formaven part fins ara. Finalment, la Comissió d'Auditoria i Control va acordar designar Koro Usarraga com la seva presidenta i, igualment, la Comissió de Riscos va designar Eduardo Javier Sanchiz com el seu president.

El 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va aprovar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, i va acordar que en formessin part, a més del president i del conseller delegat, Amparo Moraleda, Cristina Garmendia i Marcelino Armenter.

La xifra de remuneració del Consell d'Administració no inclou la remuneració per pertinença a altres consells per representació de l'Entitat fora del grup consolidable, que assoleix els 246 mil euros, ni l'import de les aportacions als sistemes d'estalvi amb drets econòmics no consolidats durant l'exercici, que és de 509 mil euros.

Acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge, quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de forma improcedent o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> 32
NOMBRE DE BENEFICIARIS

TIPUS DE BENEFICIARI

Conseller delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 directius i 23 comandaments intermedis

DESCRIPCIÓ DE L'ACORD

Conseller delegat: 1 anualitat dels components fixos de la remuneració.

Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha tres membres del Comitè per als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat.

Així mateix, el conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompia si s'incomplís aquest pacte.

Directius i comandaments intermedis: 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració, per damunt del previst per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i comandaments intermedis de les empreses del Grup.



Més enllà dels supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar i han de ser aprovats pel Consell d'Administració. Així mateix, s'informa la Junta General sobre aquestes clàusules.

El Consell aprova, previ informe de la Comissió de Retribucions, dins el sistema previst en els Estatuts, la Política de remuneració del Consell d'Administració, del Col·lectiu Identificat i general del Grup CaixaBank. A més, també aprova la retribució dels consellers dins el límit fixat per la Junta, així com, en el cas dels executius, la retribució addicional per les seves funcions executives i altres condicions que hagin de respectar els seus contractes. Pel que fa a l'alta direcció, el Consell aprova el nomenament i cessament eventual dels alts directius, així com les seves condicions contractuals, en què s'inclouen les clàusules d'indemnització.

Cal destacar que la Política de remuneració del Consell d'Administració inclou informació detallada sobre la remuneració dels consellers, i en especial del conseller executiu, i és aprovada per la Junta General. Per a la resta de directius (5 beneficiaris) que no són considerats alta direcció i els comandaments intermedis (23 beneficiaris), en cas d'acomiadament que generi dret a percebre indemnització, l'impacte seria irrellevant tenint en compte que en aquests casos aquestes clàusules acaben sent absorbides per les indemnitzacions legals.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El comitè de direcció (C.1.14)

>> MEMBRES (EXCLOENT-NE CEO)

JUAN ANTONIO ALCARAZ Director general de Negoci

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials per Cunef (Universitat Complutense de Madrid) i màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" el 2007 i actualment, com a director general de Negoci, és responsable de les àrees de negoci següents: Retail Banking, Global Customer Experience i Specialized Consumer Segments (Imaginbank, Family, Senior, Agrobank i Holabank).

A més, dins les seves responsabilitats és a càrrec de CaixaBank Digital Business i CaixaBank Business Intelligence.

Va ser director general de Banc Sabadell (2003-2007) i, amb anterioritat, subdirector general del Santander i Central Hispano (1990-2003).

>> Altres càrrecs actuals

President de CaixaBank Payments & Consumer i membre del Consell d'Administració de SegurCaixa Adeslas. President de l'Associació Espanyola de Directius, vocal del Consell Consultiu de Foment del Treball, vocal del Patronat de la Fundació Tervalis, membre del Consell Assessor Universitari de la Universitat Internacional de Catalunya, membre de RICS.

XAVIER COLL Director general de Recursos Humans i Organització

>> Educació

Llicenciat en Medicina per la Universitat de Barcelona i màster en Administració d'Empreses per la University of Chicago i en Salut Pública per la John Hopkins University. Beca Fulbright "la Caixa".

>> Trajectòria professional

El 2008 s'incorpora a "la Caixa" com a director executiu de Recursos Humans i membre del seu Comitè de Direcció. Té una trajectòria internacional de més de trenta anys en el sector de la salut, en banca multilateral de desenvolupament i en el sector financer.

Prèviament, en el Banc Mundial, va ser director del Gabinet del President i vice-president de Recursos Humans i, en el Banc Europeu d'Inversions, director de Recursos Humans.

JORDI MONDÉJAR Director general de Riscos

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat de Barcelona. Membre del Registre Oficial d'Auditors de Comptes.

>> Trajectòria professional

Va treballar en Arthur Andersen des del 1991 fins al 2000 en l'àmbit de l'auditoria de comptes d'entitats del sector financer i regulades.

Es va incorporar al Grup "la Caixa" l'any 2000, on va ser director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital abans del seu nomenament com a director general de Riscos del Grup el 2016.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de Sareb i president no executiu de BuildingCenter, SA.

IÑAKI BADIOLA Director executiu de Corporate Institutional Banking and International Banking

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresarials per la Universitat Complutense de Madrid i màster en Administració d'Empreses per l'IE.

>> Trajectòria professional

Té una trajectòria de més de vint anys en l'àrea financera, desenvolupant funcions financeres en diferents empreses de diversos sectors, com ara el sector tecnològic (EDS), el sector de la distribució (ALCAM-PO), el sector de l'administració pública (GISA), el sector del transport (IFERCAT) i el sector Real Estate (Harmonia).

Va ser director executiu de CIB i director corporatiu de Finançament Estructurat i Banca Institucional.



LADN de CaixaBank



Lineses estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019



MATTHIAS BULACH

Director executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital

>> Educació

Llicenciat en Ciències Econòmiques per la Universitat de Sankt Gallen i màster en Administració d'Empreses per IESE.

>> Trajectòria professional

El 2006 es va incorporar a "la Caixa" com a director de l'Oficina d'Anàlisi Econòmica, desenvolupant activitats de planificació estratègica, anàlisi del sistema bancari i regulador i suport a Presidència en el marc de la reorganització del sector. Abans del seu nomenament com a director executiu el 2016, va ser director corporatiu de Planificació i Capital. Amb anterioritat a la seva incorporació al Grup va ser Senior Associate de McKinsey & Company, on exercia activitats especialitzades en el sector financer així com en el desenvolupament de projectes internacionals.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank AG; conseller de CaixaBank Asset Management, de CaixaBank Payments & Consumer i de BuildingCenter, SA.



JORGE FONTANALS

Director executiu de Mitjans

>> Educació

Diplomat en Administració d'Empreses i Advanced Management Program per ESADE.

>> Trajectòria professional

Fins al seu nomenament com a director executiu de Mitjans el 2014, va ser director corporatiu de Serveis Informàtics de CaixaBank i, prèviament, va exercir diferents càrrecs de direcció dins l'àmbit de mitjans, tant de CaixaBank com d'empreses del Grup.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de CaixaBank Facilities Management, de SILK Aplicacions i de SILC Immobles.



MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

>> Educació

Llicenciada en Història Contemporània per la Universitat de Barcelona i en Ciències de la Informació per la Universitat Autònoma de Barcelona. PADE per IESE.

>> Trajectòria professional

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2001 per dirigir la relació amb els mitjans de comunicació. El 2008, va ser nomenada directora de l'Àrea de Comunicació, amb responsabilitats en tasques de comunicació corporativa i en la gestió institucional amb els mitjans de comunicació. El 2014 va ser nomenada directora corporativa de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC de CaixaBank, i des del 2016 és directora executiva amb responsabilitat sobre aquestes àrees.

>> Altres càrrecs actuals

Presidenta d'Autocontrol, de Dircom Catalunya i de la Comissió de Comunicació de la Cambra de Comerç d'Espanya.



JAVIER PANO

Director executiu de Finances

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Direcció d'Empreses per ESADE.

>> Trajectòria professional

Des del juliol del 2014 és CFO de CaixaBank, és president de l'ALCO i responsable de la gestió de la liquiditat i finançament majorista, i prèviament havia estat vinculat a càrrecs de responsabilitat en els àmbits del mercat de capitals.

Amb anterioritat a la seva incorporació a "la Caixa" el 1993, va desenvolupar àmplies responsabilitats en diferents entitats.

>> Altres càrrecs actuals

Membre del Consell d'Administració de BPI i de Cecabank.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

MARISA RETAMOSA

Directora executiva d'Auditoria Interna

>> Educació

Llicenciada en Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Certificació CISA (Certified Information System Auditor) i CISM (Certified Information Security Manager) acreditades per ISACA.

>> Trajectòria professional

Ha estat directora corporativa de Seguretat i Govern de Mitjans de CaixaBank i prèviament directora d'àrea de Seguretat i Control del Servei en Serveis Informàtics. A més, amb anterioritat va ser directora de l'àrea d'Auditoria de Mitjans.

Es va incorporar a "la Caixa" l'any 2000. Anteriorment, va treballar en Arthur Andersen (1995-2000), on desenvolupava activitats pròpies d'auditoria de sistemes i processos, així com de consultoria de riscos.

JAVIER VALLE

Director executiu d'Assegurances

>> Educació

Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Administració d'Empreses per ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

>> Trajectòria professional

En els deu últims anys ha desenvolupat la seva carrera professional com a director general a BanSabadell Vida, BanSabadell Seguros Generales i BanSabadell Pensions, i també ha estat conseller delegat de Zurich Vida. En el Grup Zurich va ser CFO d'Espanya i director d'Inversions per a Espanya i Llatinoamèrica.

>> Altres càrrecs actuals

És conseller director general de VidaCaixa, vicepresident i membre del Comitè Executiu i del Consell directiu d'Unespa, així com conseller del Consorci de Compensació d'Assegurances i d'ICEA.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretari general i del Consell

>> Educació

Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona i advocat de l'Estat.

>> Trajectòria professional

Va exercir d'advocat de l'Estat davant el TSJC, amb funcions de representació i defensa de l'Estat en les ordres civil, penal, laboral i contencions administratiu. Vocal del Jurat Provincial d'Expropiació Forçosa (1999-2002). Advocat de l'Estat secretari del Tribunal Economicoadministratiu Regional de Catalunya (2002-2003).

Vinculat al Grup "la Caixa" des del 2004, ha estat advocat de la Secretaria General de "la Caixa", vicesecretari del Consell d'Administració d'Inmobiliària Colonial (2005-2006), secretari del Consell de Banc de València (2013) i vicesecretari del Consell d'Administració de "la Caixa" fins al juny del 2014. També va ser patró i vicesecretari de la Fundació "la Caixa" fins a la seva dissolució el 2014, així com secretari del Patronat de la Fundació Bancària "la Caixa" fins al 2017.

>> Altres càrrecs actuals

Patró i secretari del Patronat de la Fundació del Museu d'Art Contemporani de Barcelona (MACBA). És també secretari de la Fundació d'Economia Aplicada (FEDEA).



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Remuneració total meritada a favor dels membres de l'alta direcció que no són també consellers executius:

» **JORGE MONDÉJAR LÓPEZ**

Director General de Riscos

» **JAVIER PANO RIERA**

Director Executiu de Finances

» **FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL**

Director General de Recursos Humans i Organització

» **JORGE FONTANALS CURIEL**

Director Executiu de Mitjans

» **MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU**

Directora Executiva de Comunicació, Relacions Institucionals, Marca i RSC

» **ÓSCAR CALDERÓN DE OYA**

Secretari General i del Consell

» **JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCÍA**

Director General de Negoci

» **MATTHIAS BULLACH**

Director Executiu d'intervenció, Control de Gestió i Capital

» **IÑAKI BADIOLA GÓMEZ**

Director Executiu de CIB and International Banking

» **MARISA RETAMOSA FERNÁNDEZ**

Directora Executiva d'auditoria Interna

» **JAVIER VALLE T-FIGUERAS**

Director Executiu d'assegurances



Aquest import inclou la retribució fixa, en espècie, variable a curt termini, les primes de l'assegurança de previsió i els beneficis discrecionals de pensió i altres prestacions a llarg termini assignades als membres de l'alta direcció. Addicionalment, s'ha concedit com a incentiu provisional un total de 245.975 accions corresponents a l'incentiu provisional del primer cicle del Pla d'incentius anuals condicionats vinculat al Pla Estratègic 2019 – 2021 aprovat per la Junta General d'Accionistes del 5 d'abril del 2019.

La remuneració percebuda durant l'exercici 2019 per l'alta direcció de CaixaBank per la seva activitat de representació de l'Entitat en consells d'administració de societats cotitzades i d'altres amb representació, dins i fora del grup consolidable, assoleix els 1.305 milers d'euros, i està registrada en els comptes de resultats de les societats respectives.

» **REMUNERACIÓ TOTAL ALTA DIRECCIÓ (EN MILERS D'EUROS)**

10.234



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> PARTICIPACIÓ DEL COMITÈ DE DIRECCIÓ A CAIXABANK:

Alts 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 que pueden ser transmitidos 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 Alts Directivos no miembros del Consejo de Administración	0,009%	0,000%	0,019%	0,000%	0,028%	0,000%	0,000%

Comissions del consell d'administració (C.2)

>> COMISSIÓ EXECUTIVA

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual Solé	President	Dominical
Tomás Muniesa Arantegui	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar Rotaetche	Vocal	Executiu
María Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independent
Francesc Xavier Vives Torrents	Vocal	Independent



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

16,67



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

50



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Breu descripció

La Comissió Executiva, la seva organització i les seves comeses estan regulades bàsicament en l'article 39 dels Estatuts Socials i en els articles 12 i 13 del Reglament del Consell d'Administració.

Funcions. Organització i funcionament (C.2.1)

Les facultats d'aquesta Comissió seran les que, en cada cas, li delegui el Consell, amb els límits previstos en la llei, en els Estatuts Socials i en el Reglament del Consell d'Administració.

La composició de la Comissió Executiva és reflex de la composició del Consell, i les seves regles de funcionament les determina el Consell d'Administració.

El president i el secretari de la Comissió Executiva seran, al seu torn, president i secretari del Consell d'Administració.

La designació de membres de la Comissió Executiva i la delegació permanent de facultats del Consell en aquesta requereixen el vot favorable d'almenys dos terços dels membres del Consell d'Administració.

La Comissió Executiva es reuneix totes les vegades que sigui convocada pel seu president o qui l'hagi de substituir, si no hi és, com en els casos de vacant, absència o impos-

sibilitat, i s'entén vàlidament constituïda quan concorren a les seves reunions, presents o representats, la majoria dels seus membres.

La Comissió Executiva informa el Consell dels principals assumptes tractats i de les decisions que es prenen en les seves sessions.

Els acords de la Comissió s'adopten per majoria dels membres concurrents, presents o representats, i són vàlids i vinculants sense necessitat de ratificació posterior pel ple del Consell d'Administració, sens perjudici del que preveu l'article 4.5 del Reglament del Consell.

La Comissió Executiva té delegades totes les competències i facultats legalment i estatutàriament delegables. A efectes interns, la Comissió Executiva té les limitacions establertes en l'article 4 del Reglament del Consell d'Administració.

Actuacions durant l'exercici

La Comissió ha tractat, durant l'exercici 2019, una sèrie de matèries de manera recurrent i d'altres amb caràcter puntual, a l'efecte d'adoptar els acords pertinents o bé amb efecte informatiu, donant-se per entesa en aquest últim cas. Seguidament es presenta un resum dels assumptes principals tractats durant l'exercici 2019:

- Seguiment de resultats i altres aspectes comptables.
- Aspectes relatius a productes i serveis i altres aspectes de negoci.
- Índexs i altres aspectes relacionats amb la qualitat i la reputació.
- Activitat de crèdits i avals.
- Situació d'actius adjudicats i dubtosos.
- Vendes de cartera de deute i altres aspectes relacionats amb crèdits fallits.
- Activitat supervisora i comunicacions de reguladors.
- Societats filials i d'altres.
- Canvis organitzatius i mesures de reestructuració.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. La Comissió Executiva es regeix pel que estableixen la Llei, els Estatuts Socials i el Reglament del Consell d'Administració. En el que no estigui previst especialment per a la Comissió Executiva, s'aplicaran les normes de funcionament establertes per al funcionament del Consell en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com).

En la regulació societària no hi ha una previsió expressa sobre un informe d'activitats de la Comissió. No obstant això, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió Executiva va aprovar el seu informe anual d'activitats, així com l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019.

>> COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Nom	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga Unsain	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Vocal	Independent
José Serna Masiá	Vocal	Dominical



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67

Breu descripció

La Comissió d'Auditoria i Control, la seva organització i les seves comeses es regulen, bàsicament, en els articles 40 dels Estatuts Socials i 14 del Reglament del Consell d'Administració i en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament (C.2.1)

La Comissió d'Auditoria i Control està formada exclusivament per consellers no executius, en el nombre que determini el Consell d'Administració, entre un mínim de tres (3) i un màxim de set (7). La majoria dels membres de la Comissió d'Auditoria i Control són independents i un (1) és designat tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

Adicionalment, el Consell d'Administració procura que els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, i en especial el seu president, tinguin coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i també en aquells altres àmbits que puguin resultar adequats per al compliment en el seu conjunt de les seves funcions dins la Comissió d'Auditoria i Control.

En el seu conjunt, i sens perjudici de procurar afavorir la diversitat, els membres de la Comissió d'Auditoria i Control, que són designats tenint en compte la capacitat de dedicació necessària per a l'acompliment de les funcions que els siguin encomanades, tindran els coneixements tècnics pertinents en relació amb l'activitat de la Societat.

La Comissió d'Auditoria i Control es reuneix, d'ordinari, trimestralment per tal de revisar la informació financera preceptiva que s'hagi de remetre a les autoritats, així com la informació que el Consell d'Administració hagi d'aprovar i incloure en la seva documentació pública anual, casos en els quals comptarà amb la presència de l'auditor intern i, si emet algun tipus d'informe de revisió, de l'auditor de comptes. Almenys una part d'aquestes reunions es faran sense la presència de l'equip directiu, de manera que es puguin discutir les qüestions específiques que sorgeixin de les revisions fetes.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

La Comissió d'Auditoria i Control designa del seu si un president d'entre els consellers independents. El president ha de ser substituït cada quatre (4) anys i pot ser reelegit un cop transcorregut el termini d'un (1) any des del cessament. El president de la Comissió actua com el seu portaveu en les reunions del Consell d'Administració i, si escau, de la Junta General d'Accionistes de la Societat.

Així mateix, designa un secretari i pot designar un vicesecretari, que poden no ser membres d'aquesta Comissió. En cas de no efectuar aquestes designacions, actuaran com a tals els del Consell. Correspon al secretari ajudar el president de la Comissió a planificar les seves reunions i recopilar i distribuir la informació necessària amb l'antelació adequada, així com aixecar acta de les reunions.

La Comissió d'Auditoria i Control estableix un pla de treball anual que té en compte les activitats principals de la Comissió durant l'exercici.

Els membres de l'equip directiu o del personal de la Societat estan obligats a assistir a les sessions de la Comissió d'Auditoria i Control i a oferir-li la seva col·laboració i accés a la informació de què disposin quan la Comissió així ho sol·liciti, i la Comissió pot decidir que compareguin sense presència de cap altre directiu. La Comissió també podrà requerir l'assistència a les seves sessions dels auditors de comptes de la Societat, així com d'altres persones, per bé que únicament per invitació del president de la Comissió i només per tractar aquells punts concrets de l'agenda per als quals siguin citats.

La Comissió d'Auditoria i Control estableix un canal de comunicació efectiu i periòdic amb els seus interlocutors habituals, que correspon normalment al president de la Comissió, i, entre d'altres, amb la direcció de la Societat, en particular, la direcció financera, el responsable d'auditoria interna, i l'auditor principal responsable de l'auditoria de comptes. En particular, la comunicació entre la Comissió d'Audi-

toria i Control i l'auditor extern és fluida, contínua i conforme amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes, i no ha de menyscar la independència de l'auditor ni l'eficàcia amb què es fa l'auditoria o amb què es desenvolupen els procediments d'auditoria.

La Comissió d'Auditoria i Control podrà accedir de manera adequada, oportuna i suficient a qualsevol informació o documentació de què disposi la Societat, així com recollir l'assessorament d'experts externs quan ho consideri necessari per al compliment adequat de les seves funcions.

La Societat facilita a la Comissió d'Auditoria i Control recursos suficients perquè pugui complir les seves funcions.

Queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través de la seva presidenta, la Comissió dona compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte o en la immediatament posterior quan el president ho consideri necessari.

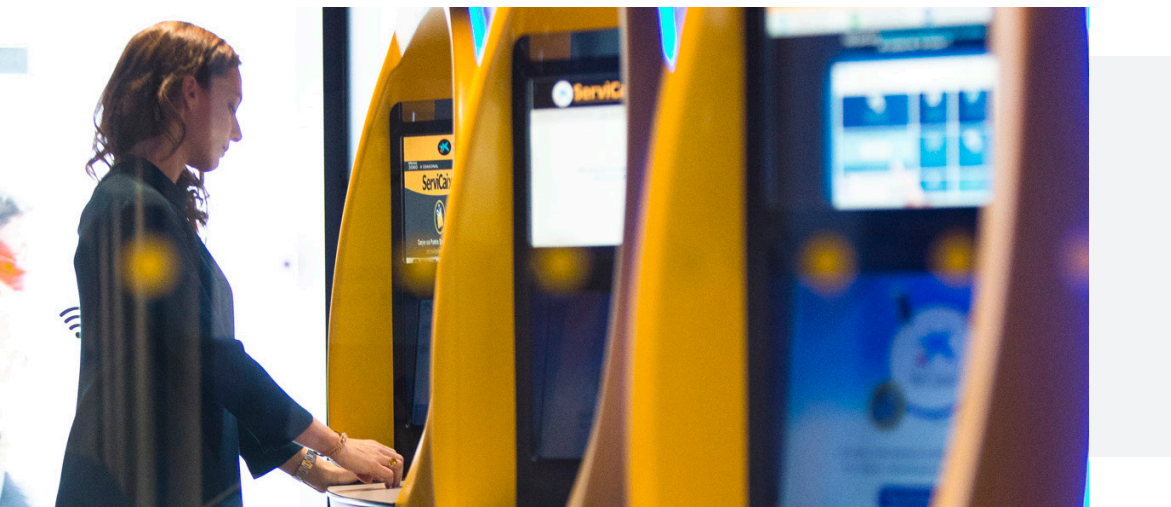
Elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

En particular, l'informe de la Comissió d'Auditoria i Control inclou, entre altres matèries, les activitats significatives realitzades durant el període i informa d'aquelles que s'hagin dut a terme amb la col·laboració d'experts externs, i es publica al web de la Societat amb antelació suficient a la celebració de la Junta General Ordinària.

Aquesta Comissió es reuneix amb la freqüència que sigui necessària per al compliment de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del president del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la Comissió mateixa.

Sens perjudici de qualsevol altres funcions que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió d'Auditoria i Control exerceix, entre d'altres, les funcions bàsiques següents:

- informar la Junta General d'Accionistes sobre les qüestions que es plantegin en matèries que siguin competència de la Comissió i, en particular, sobre el resultat de l'auditoria, explicant la manera en què aquesta ha contribuït a la integritat de la informació financera i la funció que la Comissió ha desenvolupat en aquest procés;
- supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva relativa a la Societat i, si escau, el Grup, revisant els comptes de la Societat, el compliment dels requisits normatius en aquesta matèria, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels principis de comptabilitat generalment acceptats;





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- vetllar perquè el Consell d'Administració procuri presentar els comptes anuals a la Junta General d'Accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i perquè, en el supòsit excepcional que hi hagi excepcions, tant el president de la Comissió com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions;
- informar, amb caràcter previ, el Consell d'Administració sobre la informació financera, i no financera relacionada, que la Societat hagi de fer pública periòdicament als mercats i als seus òrgans de supervisió;
- supervisar l'eficàcia dels sistemes de control intern, així com discutir amb l'auditor de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern que, si escau, es detectin en el desenvolupament de l'auditoria, tot això sense trencar la seva independència. A aquests efectes, i si escau, podrà presentar recomanacions o propostes al Consell d'Administració i el termini corresponent per al seu seguiment;
- supervisar l'eficàcia de l'auditoria interna, establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats de la Societat, o del grup al qual pertany, comunicar de manera confidencial i, si es considera apropiat, anònima les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de la Societat, rebent informació periòdica sobre el seu funcionament i podent proposar les accions oportunes per a la seva millora i la reducció del risc d'irregularitats en el futur.

Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que analitza la Comissió, com ara les referides a la supervisió de la informació financera i no financera, la supervisió de l'auditoria interna, el compliment de les regles de govern corporatiu i el compliment de la Política d'autocartera.

La Comissió ha dedicat una atenció especial a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva i de la resta d'informació de l'exercici posada a disposició del mercat, així com de la informació no financera. Les persones responsables de la informació han estat convidades i han assistit a 15 de les 18 sessions celebrades per la Comissió durant l'exercici 2019, cosa que ha permès que la Comissió conegui amb prou antelació el procés d'elaboració de la informació financera intermèdia i dels comptes anuals individuals i consolidats.

La Comissió ha conegut i donat la seva conformitat als principis, criteris de valoració, judicis i estimacions i pràctiques comptables aplicats per CaixaBank i ha supervisat la seva adequació a la normativa comptable i als criteris establerts pels reguladors i supervisors competents. Tot això, per tal de garantir la integritat dels sistemes d'informació comptable i financera, inclosos el control financer i operatiu, i el compliment de la legislació aplicable.

La Comissió ha fixat i perseguit els seus objectius per al 2019, d'acord amb el seu Pla d'activitats, amb una dedicació especial a la supervisió de la informació financera i no financera que s'ha de publicar, la supervisió de l'efectivitat del sistema de control intern i de riscos, si escau, en coordinació amb la Comissió de Riscos, especialment pel que fa als processos d'avaluació de l'adequació del capital intern i de la liquiditat interna (ICAAP i ILAAP), el Pla de recuperació, el canal confidencial de consultes i denúncies, així com el seguiment de les filials més significatives.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre els assumptes següents, entre d'altres:

- Informació financera i no financera.
- Gestió i control dels riscos.
- Compliment normatiu.
- Auditoria interna.
- Relació amb l'auditor de comptes:
 - Independència de l'auditor de comptes.
 - Avaluació de l'actuació de l'auditor de comptes.
- Operacions vinculades.
- Comunicacions amb els reguladors.

Tots els consellers membres de la Comissió d'Auditoria han estat designats tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o ambdues.

» KORO USARRAGA UNSAIN

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: President
Data de nomenament: 05/04/2019

» EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: Vocal
Data de nomenament: 06/04/2018

» JOSÉ SERNA MASIÁ

Càrrec en la Comissió d'Auditoria i Control: Vocal
Data de nomenament: 23/03/2017



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió d'Auditoria i Control es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3(e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió d'Auditoria i Control, en la reunió del mes de desembre del 2019, va aprovar l'informe anual sobre el seu funcionament, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2019, disponible al web corporatiu.

>> COMISSIÓ DE NOMENAMENTS

Nom	Càrrec	Categoria
John S. Reed	President	Independent
María Teresa Bassons Boncompte	Vocal	Dominical
Xavier Vives Torrents	Vocal	Independent



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67

Breu descripció

La Comissió de Nomenaments, la seva organització i les seves comeses es reglen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Nomenaments està formada per consellers que no exerceixen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres són consellers independents. Els membres de la Comissió de Nomenaments són nomenats pel Consell d'Administració a proposta de la Comissió d'Auditoria i Control, i el president de la Comissió és nomenat d'entre els consellers independents que en formen part.

La Comissió de Nomenaments regula el seu funcionament, elegix el seu president i pot designar també un secretari, i, en cas de falta de designació específica de secretari per la Comissió, actuarà com a tal el secretari del Consell o, si no, qualsevol dels vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell o el seu president sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El secretari de cadascuna de les comissions s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la comissió.

S'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es ret compte al ple del Consell.

Les comissions queden vàlidament constituïdes quan hi concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament, en què destaca les incidències principals sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Nomenaments té les responsabilitats següents:

- Avaluar i proposar al Consell d'Administració l'avaluació de les competències, els coneixements i l'experiència necessaris dels membres del Consell d'Administració i del personal clau de la Societat.
- Elevar al Consell d'Administració les propostes de nomenament de consellers independents per a la seva designació per cooptació o per a la seva submissió a la decisió de la Junta General d'Accionistes, així com les propostes per a la reelecció o separació d'aquests consellers per part de la Junta General d'Accionistes.
- Informar el nomenament i, si escau, cessament del conseller coordinador, del secretari i dels vicesecretaris del Consell per a la seva submissió a l'aprovació del Consell d'Administració.
- Informar les propostes de nomenament o separació dels alts directius, podent procedir a fer aquestes propostes directament quan es tracti d'alts directius i la Comissió consideri que ha de prendre aquesta iniciativa per les funcions dels alts direc-

tius esmentats, ja siguin de control o bé de suport al Consell o les seves comissions. Proposar, si ho considera convenient, condicions bàsiques en els contractes dels alts directius, alienes als aspectes retributius, i informar-les quan s'hagin establert.

- Examinar i organitzar, sota la coordinació, si escau, del conseller coordinador, i en col·laboració amb el president del Consell d'Administració, la successió d'aquest, i també examinar i organitzar, en col·laboració amb el president, la del primer executiu de la Societat i, si escau, formular propostes al Consell d'Administració perquè aquesta successió es produeixi de manera ordenada i planificada.
- Informar el Consell sobre les qüestions de diversitat de gènere, vetllant perquè els procediments de selecció dels seus membres afavoreixin la diversitat d'experiències i coneixements, i facilitin la selecció de conselleres, i establir un objectiu de representació per al sexe menys representat en el Consell d'Administració, així com elaborar les orientacions sobre com s'ha d'assolir aquest objectiu, vetllant en tot cas pel compliment de la política de diversitat aplicada en relació amb el Consell d'Administració, de la qual cosa es retrà compte en l'informe anual de govern corporatiu.
- Avaluar periòdicament, i almenys un cop l'any, l'estructura, la mida, la composició i l'actuació del Consell d'Administració i de les seves comissions, el seu president, conseller delegat i secretari, fent recomanacions al Consell sobre possibles canvis i actuant sota la direcció del conseller coordinador, si escau, pel que fa a l'avaluació del president. Avaluar la composició del Comitè de Direcció, així com les seves taules de reemplaçament per a la previsió adequada de les transicions.
- Revisar periòdicament la política del Consell d'Administració en matèria de selecció i nomenament dels membres de l'alta direcció i formular-li recomanacions.
- Supervisar l'actuació de la Societat en relació amb els temes de responsabilitat social corporativa i elevar al Consell les propostes que consideri oportunes en aquesta matèria.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre matèries referides a la mida i composició del Consell; a l'avaluació d'idoneïtat; als nomenaments de membres del Consell, de les comissions i del personal clau de la Societat; a la verificació del caràcter dels consellers; a la diversitat de gènere; a la Política de selecció dels consellers i dels membres de l'alta direcció i altres càrrecs clau; a qüestions de diversitat i sostenibilitat, i a la documentació de govern corporatiu que cal presentar referent a l'exercici 2019, d'acord amb el que estableix l'article 15 del Reglament del Consell.

Durant l'exercici 2019, la Comissió ha supervisat i controlat el bon funcionament del sistema de govern corporatiu de la Societat i ha treballat en el seguiment dels diferents plans de successió (càrrecs clau del Consell i equip directiu), a més de proposar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. Per finalitzar les seves activitats en l'exercici, la Comissió s'ha centrat en l'autoavaluació del Consell (individual i col·lectiva); en l'avaluació de l'estructura, la mida i la composició del Consell; en l'avaluació del funcionament del Consell i de les seves comissions; així com en l'anàlisi del seguiment de les recomanacions del Codi de bon govern corporatiu de les societats cotitzades i d'una proposta de pla de la formació de consellers.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Nomenaments es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 15.4(vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió de Nomenaments va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019, disponible al lloc web corporatiu.

>> COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Nom	Càrrec	Categoria
Maria Amparo Moraleda Martínez	Presidenta	Independent
Verónica Fisas Vergés	Vocal	Independent
Alejandro Garcia-Bragado Dalmau	Vocal	Dominical



% DE CONSELLERS EXECUTIUS
0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS
33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS
66,67

Breu descripció

La Comissió de Retribucions, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts Socials i 15 del Reglament del Consell d'Administració, així com en la normativa aplicable.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Retribucions està formada per consellers que no exerceixen funcions executives, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres, i la majoria dels seus membres són consellers independents. El president de la Comissió és nomenat d'entre els consellers independents que en formen part.

La Comissió de Retribucions regula el seu funcionament, elegeix el seu president i pot designar també un secretari, i, en cas de falta de designació específica de secretari per la Comissió, actuarà com a tal el secretari del Consell o, si no, qualsevol dels vicesecretaris del Consell.

Es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell o el seu president sol·licitin l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telexcòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El secretari de cadascuna de les comissions s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la comissió.

S'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, i les actes estan a disposició de tots els membres del Consell a la seva Secretaria, però no són objecte de remissió o lliurament per raons de discrecionalitat, llevat que el president de la Comissió disposi el contrari.

Les comissions queden vàlidament constituïdes quan hi concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres i els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió en qüestió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui assignar el Consell d'Administració, la Comissió de Retribucions té, entre d'altres, les responsabilitats següents:

- Preparar les decisions relatives a les remuneracions i, en concret, indicar i proposar al Consell d'Administració la política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i Alts Directius i la retribució individual dels consellers executius i Alts Directius, així com les altres condicions dels seus contractes, especialment de tipus econòmic, sense perjudici de les competències de la Comissió de Nomenaments pel que fa a condicions que aquesta hagi proposat alienes a l'aspecte retributiu.
- Vetllar per l'observança de la política de retribucions de consellers i alts directius, així com informar sobre les condicions bàsiques establertes en els contractes subscrits amb aquests i el seu compliment.

- Informar i preparar la política general de remuneracions de la Societat i, en especial, les polítiques que facin referència a les categories de personal les activitats professionals de les quals incideixin de manera significativa en el perfil de risc de la Societat i les que tenen per objectiu evitar o gestionar els conflictes d'interès amb els clients de la Societat.
- Analitzar, formular i revisar periòdicament els programes de retribució ponderant la seva adequació i els seus rendiments, i vetllar per la seva observança.

Actuacions durant l'exercici

Hi ha matèries recurrents que són analitzades per la Comissió, com ara les referides a les retribucions anuals, la política salarial i els sistemes de remuneració i govern corporatiu.

Així mateix, dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, ha examinat, ha adoptat acords o ha emès informes sobre els assumptes següents, entre d'altres:

- La política de retribucions, el sistema i la quantia de les retribucions anuals dels consellers i alts directius, així com la retribució individual dels consellers executius i alts directius.
- Informació i proposta sobre condicions bàsiques establertes en els contractes d'alts directius.

- Política general de remuneracions. Política de remuneració del Col·lectiu Identificat.
- Anàlisi, formulació i revisió de programes de retribució.
- Propostes al Consell d'informes o polítiques de remuneracions per sotmetre-les a la Junta General. Informes al Consell sobre propostes a la Junta General.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Retribucions es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment de l'establert en l'article 15.4(vi) del Reglament del Consell i en la normativa aplicable, en la reunió del mes de desembre del 2019 la Comissió de Retribucions va aprovar el seu informe anual d'activitats, que recull l'avaluació del seu funcionament de l'exercici 2019, disponible al lloc web corporatiu.





LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> COMISSIÓ DE RISCOS

Nom	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	President	Independient
Koro Usarraga Unsain	Vocal	Independient
Fundación CajaCanarias representada per Doña Natalia Aznárez Gómez	Vocal	Dominical

>> RESPONSABLE DE LA GESTIÓ DEL RISC

>> **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.

Breu descripció

La Comissió de Riscos, la seva organització i les seves comeses es regulen bàsicament en els articles 40 dels Estatuts i 14 del Reglament del Consell d'Administració.

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió de Riscos està formada exclusivament per consellers no executius i que tenen els coneixements, la capacitat i l'experiència oportuns per entendre plenament i controlar l'estratègia de risc i la propensió al risc de la Societat, en el nombre que determini el Consell d'Administració, amb un mínim de tres (3) i un màxim de sis (6) membres, que han de ser majoritàriament consellers independents.

Aquesta Comissió es reuneix amb la freqüència necessària per al compliment de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment del president del Consell d'Administració o de dos (2) membres de la Comissió mateixa.

La convocatòria s'envia per carta, telegrama, telecòpia, correu electrònic o per qualsevol altre mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

El secretari s'ocupa de la seva convocatòria i de l'arxivament de les actes i la documentació presentada a la Comissió.



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

0,00



% DE CONSELLERS DOMINICALS

33,33



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

66,67

Queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres concurrents, presents o representats, i s'aixeca acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es dona compte al ple del Consell, remetent o lliurant còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

A través del seu president, la Comissió dona compte al Consell de la seva activitat i de la tasca realitzada, en les reunions previstes a l'efecte o en la immediatament posterior quan el president ho consideri necessari.

La Comissió elabora un informe anual sobre el seu funcionament en què es destaquen les principals incidències sorgides, si n'hi ha, en relació amb les funcions que li són pròpies, que serveix com a base, entre d'altres, si escau, de l'avaluació del Consell d'Administració. A més, quan la Comissió ho consideri oportú, inclourà en aquest informe propostes de millora.

Per a l'exercici adequat de les seves funcions, l'entitat garanteix que la Comissió delegada de Riscos pugui ac-

cedir sense dificultats a la informació sobre la situació de risc de l'entitat i, si calgués, a l'assessorament extern especialitzat, inclusivament dels auditors externs i organismes reguladors.

La Comissió de Riscos podrà sol·licitar l'assistència a les sessions de les persones que, dins l'organització, tinguin comeses relacionades amb les seves funcions, i disposar dels assessoraments que calguin per formar criteri sobre les qüestions de la seva competència, la qual cosa es farà a través de la Secretaria del Consell.

Sens perjudici de qualssevol altres comeses que li pugui assignar en cada moment el Consell d'Administració, la Comissió de Riscos exerceix, entre d'altres, les funcions bàsiques següents:

- Assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, de l'entitat i la seva estratègia en aquest àmbit, informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar per tal que les actuacions del Grup siguin consistents amb el nivell



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

de tolerància del risc prèviament decidit i efectuar el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

- Proposar al Consell la política de riscos del Grup.
- Determinar, juntament amb el Consell d'Administració, la naturalesa, la quantitat, el format i la freqüència de la informació sobre riscos que hagi de rebre el Consell d'Administració i fixar la que la Comissió ha de rebre.
- Revisar regularment exposicions amb els clients principals, sectors econòmics d'activitat, àrees geogràfiques i tipus de risc.
- Examinar els processos d'informació i control de riscos del Grup, així com els sistemes d'informació i indicadors.
- Valorar el risc de compliment normatiu en el seu àmbit d'actuació i decisió, entès com la gestió del risc de sancions legals o normatives, pèrdua financera, material o reputacional, que la Societat pugui tenir com a resultat de l'incompliment de lleis, normes, estàndards de regulació i codis de conducta; detectar qualsevol risc d'incompliment, i dur a terme el seu seguiment i l'examen de possibles deficiències amb els principis de deontologia.
- Informar sobre els nous productes i serveis o sobre canvis significatius en els existents.

Actuacions durant l'exercici

Dins les seves competències ordinàries, la Comissió ha debatut, examinat, adoptat acords o emès informes sobre matèries de la seva competència referides als processos estratègics de riscos (Risk Assessment i catàleg de riscos) i al marc d'apetit al risc (RAF), al Recovery Plan, a la Política de riscos del Grup, al quadre de comandament de riscos, a processos d'autoavaluació de capital i de liquiditat (ICAAP – ILAAP), al seguiment de compliment normatiu i al Comitè Global de Risc, entre d'altres.

Regulació (C.2.3)

No hi ha reglaments específics de les comissions del Consell. L'organització i les funcions de la Comissió de Riscos es recullen en el Reglament del Consell, que està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.CaixaBank.com) i en què també s'indiquen la seva composició i estructura.

En compliment del que estableixen l'article 14.3(e) del Reglament del Consell i la normativa aplicable, la Comissió de Riscos, en la reunió del mes de desembre del 2019, va aprovar l'informe anual sobre el seu funcionament, així com l'avaluació del seu funcionament durant l'exercici 2019.





LADN de CaixaBank



Lines estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

>> COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Nom	Càrrec	Categoria
Jordi Gual Solé	President	Dominical
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Vocal	Executiu
María Amparo Moraleda Martínez	Vocal	Independent
Marcelino Armenter Vidal	Vocal	Dominical
Cristina Garmendia Mendizábal	Vocal	Independent



% DE CONSELLERS EXECUTIUS

20



% DE CONSELLERS DOMINICALS

40



% DE CONSELLERS INDEPENDENTS

40

Funcions. Organització i funcionament

La Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital estarà composta per un mínim de tres (3) i un màxim de cinc (5) membres.

En formar part, en tot cas, el president del Consell d'Administració i el conseller delegat. La resta de membres són nomenats pel Consell d'Administració, a proposta de la Comissió de Nomenaments, tenint en compte en particular els seus coneixements i experiència en l'àmbit de les competències de la Comissió, com ara la tecnologia i innovació, els sistemes d'informació i la ciberseguretat.

La presidència de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital és ostentada pel president del Consell d'Administració.

Així mateix, el secretari del Consell d'Administració exerceix la funció de secretari de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

La Comissió es reuneix sempre que resulta convenient per al bon desenvolupament de les seves funcions i és convocada pel seu president, bé a iniciativa pròpia o bé a requeriment de dos (2) membres de la Comissió mateixa; a més, el president de la Comissió l'ha de convocar sempre que el Consell sol·liciti l'emissió d'un informe o l'adopció d'una proposta.

La Comissió queda vàlidament constituïda quan concorren, presents o representats, la majoria dels seus membres. Els acords s'adopten per majoria de membres con-

currents, presents o representats, i s'estén acta dels acords adoptats en cada sessió, dels quals es ret compte al ple del Consell, remetent-se o lliurant-se còpia de l'acta a tots els membres del Consell.

Sens perjudici d'altres funcions que li pugui atribuir el Consell d'Administració, la Comissió exerceix les funcions principals següents:

- Assistir el Consell d'Administració en la identificació, el seguiment i l'anàlisi de nous competidors, de nous models de negoci i dels avenços i les tendències i iniciatives principals en l'àmbit de la innovació tecnològica, estudiant els factors que afavoreixen l'èxit de determinades innovacions i la seva capacitat de transformació.
- Assessorar el Consell d'Administració en la implementació del pla estratègic en els aspectes relacionats amb la transformació digital i la innovació tecnològica (l'estratègia digital), en particular informant sobre els plans i projectes dissenyats per CaixaBank en aquest àmbit i els nous models de negoci, productes, relació amb els clients, etc. que es desenvolupin.
- Afavorir un marc de reflexió que faciliti al Consell d'Administració la identificació de noves oportunitats de negoci derivades dels avenços tecnològics, així com de possibles amenaces.
- Assistir el Consell d'Administració en l'anàlisi de l'impacte de les innovacions tecnològiques en l'estructura del mercat, la prestació de serveis financers i el comportament de la clientela. Entre d'altres, la Comissió analitzarà el potencial disruptiu de les noves tecnologies, les possibles implicacions reguladores del seu desenvolupament, els efectes en termes de ciberseguretat i les qüestions relacionades amb la protecció de la privacitat i l'ús de les dades.
- Promoure la reflexió i el debat sobre les implicacions ètiques i socials que es puguin derivar de l'aplicació de les noves tecnologies en el negoci bancari i assegurador.
- Assistir la Comissió de Riscos, quan aquesta ho consideri pertinent, en la supervisió dels riscos tecnològics i en els aspectes relatius a la ciberseguretat.

>> NOMBRE DE CONSELLERES QUE INTEGREN LES COMISSIÓNS DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ AL TANCAMENT DELS ÚLTIMS QUATRE EXERCICIS (C.2.2)

	2019	2018	2017	2016
Comissió d'Auditoria i Control	1 (33,33%)	1 (25,00%)	1 (33,33%)	1 (33,33%)
Comissió de Nomenaments	1 (33,33%)	1 (33,33%)	2 (66,67%)	2 (66,67%)
Comissió de Retribucions	2 (66,67%)	1 (33,33%)	2 (66,67%)	1 (33,33%)
Comissió de Riscos	2 (66,67%)	2 (40,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)
Comissió Executiva	2 (33,33%)	2 (25,00%)	2 (25,00%)	1 (14,29%)
Comissió d'Innovació	2 (40,00%)	-	-	-

Pel que fa a la informació sobre la participació de conselleres en la Comissió de Nomenaments, en la Comissió de Retribucions i en la Comissió de Riscos, cal informar que, fins al 25 de setembre del 2014, hi havia tres comissions del Consell d'Administració, és a saber: la Comissió de Nomenaments i Retribucions, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió Executiva.

A partir d'aquesta data i per acomplir el que disposa la Llei 10/2014, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats de crèdit, el Consell d'Administració de CaixaBank va acordar la transformació de la fins llavors Comissió de Nomenaments i Retribucions en Comissió de Nomenaments, la creació de la Comissió de Retribucions, la creació de la Comissió de Riscos i la modificació del Reglament del Consell per tal de recollir en seu de normativa interna el que disposa la nova llei i establir les funcions de les noves comissions del Consell. D'aquesta manera, es fixa en cinc el nombre de comissions del Consell, és a saber: la Comissió de Nomenaments, la Comissió de Retribucions, la Comissió de Riscos, la Comissió d'Auditoria i Control, i la Comissió Executiva.

El dia 23 de maig del 2019, el Consell d'Administració va acordar la constitució de la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital. Així mateix, va acordar que formessin part d'aquesta Comissió, a més del president i del conseller delegat, Amparo Moraleda, Cristina Garmendia i Marcelino Armenter.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

D. Operacions vinculades i operacions intragrup

Procediment d'aprovació d'operacions amb parts vinculades (D.1)

Correspon al Consell en ple aprovar, previ informe de la Comissió d'Auditoria i Control, les operacions que la Societat o societats del seu grup facin amb consellers, en els termes que estableix la Llei, o, quan la seva autorització correspongui al Consell d'Administració, amb accionistes titulars (de forma individual o concertadament amb altres) d'una participació significativa, inclosos accionistes representats en el Consell d'Administració de la Societat o d'altres societats que formin part del mateix grup o amb persones vinculades a ells (operacions vinculades).

S'exceptuen de la necessitat d'aquesta aprovació les operacions que reuneixin simultàniament les tres característiques següents:

- que es facin en virtut de contractes les condicions dels quals estiguin estandarditzades i s'apliquin en massa a un nombre elevat de clients;
- que es facin a preus o tarifes establerts amb caràcter general per qui actui com a administrador del bé o servei de què es tracti, i
- que la seva quantia no superi l'ú per cent (1%) dels ingressos anuals de la Societat.

Per tant, és el Consell d'Administració, o bé els òrgans o les persones delegades (per raons d'urgència degudament justificades i a l'empara de la delegació conferida, cas en el qual la decisió s'haurà de sotmetre a la ratificació posterior en el primer Consell que se celebri després de la seva adopció), qui aprova les operacions vinculades, previ informe favorable de la Comissió d'Au-

ditoria i Control. Els consellers que siguin afectats per l'aprovació d'aquestes operacions s'hauran d'abstenir d'intervenir en la deliberació i de votar l'acord sobre aquestes operacions.

Pel que fa a les relacions amb accionistes significatius amb una participació superior al 30%, la Llei 26/2013 de caixes d'estalvis i fundacions bancàries estableix l'obligació a les fundacions bancàries d'aprovar un protocol de gestió de la participació financera que, entre altres coses, ha de fer referència als criteris generals per a la realització d'operacions entre la fundació bancària i l'entitat de crèdit participada, així com als mecanismes per evitar possibles conflictes d'interès. En aquest sentit, la Fundació Bancària "la Caixa" va aprovar el seu Protocol de gestió de la participació financera a CaixaBank.

Després de la decisió del Consell del Banc Central Europeu, del 26 de setembre del 2017, segons la qual es considera que Criteriacaixa no exerceix el control ni una influència dominant sobre CaixaBank i, com a conseqüència, no integren el mateix grup, el 22 de febrer del 2018, de conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió, la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del Grup "la Caixa", Criteriacaixa, com a accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions (disponible al web corporatiu), que, entre altres aspectes, fixa els criteris generals per a la realització d'operacions o la prestació de serveis en condicions de mercat i identifica els serveis que les societats del Grup Fundació Bancària "la Caixa" presten i podran prestar a les societats del Grup CaixaBank i els que les societats del Grup CaixaBank presten o podran prestar, al seu torn, a les societats





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

del Grup Fundació Bancària "la Caixa". El Protocol estableix els supòsits i les condicions de l'aprovació de les operacions, que, en general, tenen com a òrgan competent per a la seva aprovació el Consell d'Administració. En determinats supòsits previstos en la Clàusula 3.4 del

Protocol, certes operacions intragrup estaran subjectes a l'aprovació prèvia del Consell d'Administració de Caixa-Bank, que haurà de disposar d'un informe previ de la Comissió d'Auditoria, i el mateix per als altres signants del Protocol.

Operacions significatives amb els accionistes significatius de CaixaBank (D.2)

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus de l'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	239.254
CRITERIA CAIXA, S.A.U.	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la societat i la part vinculada	846.070

Operacions significatives amb el personal clau de CaixaBank (D.3)

No hi ha operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria dutes a terme entre la Societat o entitats del seu Grup, i els administradors o directius de la Societat, que siguin diferents del tràfic ordinari ni en condicions que no siguin de mercat.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats hi ha, de forma agregada, tots els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2019.

Operacions significatives amb altres entitats del Grup no eliminades en el procés de consolidació i que no formin part del tràfic habitual (i operacions amb societats amb residència en paradisos fiscals) (D.4)

No hi ha operacions significatives realitzades per la Societat amb altres entitats pertanyents al mateix Grup, que no s'eliminin en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la Societat pel que fa al seu objecte i condicions.

Tampoc no hi ha operacions intragrup realitzades amb entitats establertes a països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats apareixen de forma agregada els saldos amb societats associades i multigrup del Grup CaixaBank, així com desglossaments addicionals de l'exercici 2019.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Operacions significatives amb altres parts vinculades (D.5)

No hi ha operacions que siguin diferents del tràfic ordinar ni condicions que no siguin de mercat.

En la nota 41 dels comptes anuals consolidats hi ha, de forma agregada, tots els saldos amb administradors i directius de l'exercici 2019.

Mecanismes per a la gestió dels possibles conflictes d'interessos entre la Societat o el seu Grup amb els seus consellers, directius o accionistes significatius (D.6)

Consellers i directius

L'article 29 del Reglament del Consell d'Administració regula el deure de no competència dels membres del Consell d'Administració. L'obligació de no competir amb la Societat només podrà ser objecte de dispensa en cas que no s'espera un perjudici per a la Societat o que el que es pugui esperar quedi compensat pels beneficis que es preveu obtenir de la dispensa. Serà aplicable al conseller que hagi obtingut la dispensa de la Junta General l'obligació de complir les condicions i les garanties que prevegi l'acord de dispensa i, en qualsevol cas, l'obligació d'abstenir-se de participar en les deliberacions i votacions en les quals tingui conflicte d'interès, tot això de conformitat amb el que disposa la normativa vigent.

L'article 30 d'aquest Reglament regula les situacions de conflicte aplicables a tots els consellers i estableix l'obligació genèrica d'evitar les situacions que puguin suposar un conflicte d'interès entre la Societat i el conseller o les seves persones vinculades, per a la qual cosa s'hauran d'adoptar les mesures que calguin. En qualsevol cas, els consellers hauran de comunicar al Consell d'Administració les situacions de conflicte, directe o indirecte, que

ells o les persones vinculades a ells puguin tenir amb l'interès de la Societat i que seran objecte d'informació en la memòria.

D'altra banda, el Reglament intern de conducta en l'àmbit del mercat de valors de CaixaBank estableix, en l'article 3, que són persones subjectes, entre d'altres, els membres del Consell d'Administració i els alts directius i els membres del Comitè de Direcció de la Societat. La Secció VII del Reglament estableix la Política de conflictes d'interès de la Societat, que en l'article 43 enumera els deures davant els conflictes d'interessos personals o familiars de les persones subjectes, entre els quals hi ha el d'actuar en tot moment amb llibertat de judici i amb lleialtat a CaixaBank, als seus accionistes i clients; el d'abstenir-se d'intervenir o influir en la presa de decisions que puguin afectar les persones o entitats amb què hi hagi conflictes, i el d'informar-ne l'àrea de Compliment Normatiu.

Amb la finalitat de reforçar la transparència i el bon govern de la Societat i de conformitat amb el que preveu el Protocol de gestió de la participació financera de la Fundació Bancària "la Caixa", la Fundació Bancària "la Caixa", com a matriu del seu Grup, Criteriacaixa, com l'accionista directe de CaixaBank, i CaixaBank, com a societat cotitzada, van subscriure un nou Protocol intern de relacions que està disponible al web corporatiu de la Societat.

Accionistes significatius

El nou Protocol actualment en vigor té principalment com a objecte: gestionar les operacions vinculades derivades de la realització d'operacions o la prestació de serveis; establir mecanismes que intentin evitar l'aparició de conflictes d'interès; preveure l'atorgament d'un dret d'adquisició preferent a favor de la Fundació Bancària "la Caixa" en cas de transmissió per CaixaBank del Monte de Piedad de què és titular; recollir els principis bàsics d'una possible col·laboració entre CaixaBank i la Fundació Bancària "la Caixa" en temes d'RSC; regular el flux d'informació adequat que permeti que la Fundació Bancària "la Caixa", Criteriacaixa elaborin els seus estats financers i compleixin les obligacions d'informació periòdica i de supervisió. CaixaBank i la Fundació Ban-

cària "la Caixa" reiteren en el Protocol la subordinació de les seves relacions a les previsions que sobre conflictes d'interès, relacions amb accionistes significatius, operacions vinculades i informació privilegiada, entre altres matèries, s'estableixen en la legislació aplicable vigent en cada moment.

Cotitzades del Grup a Espanya (D.7)

A Espanya, de les societats que integren el Grup CaixaBank, només cotitza el banc mateix.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

E. Sistemes de control i gestió de riscos

Seguidament s'inclou el contingut requerit en l'epígraf E en una taula de referències des de la qual es pot accedir directament a la informació relativa a cadascuna de les qüestions plantejades.

Circular 2/2018, de 12 de juny, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors

Localització

E. Sistemes de control i gestió de riscos

<p>E.1 Expliqui l'abast del sistema de control i gestió de riscos de la societat, inclosos els de naturalesa fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos en la nota 3 dels CAC.</p>
<p>E.2 Identifiqui els òrgans de la societat responsables de l'elaboració i execució del sistema de control i gestió de riscos, inclòs el fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.1. Govern i organització en la nota 3 dels CAC; l'apartat C.2. Comissions del Consell d'Administració d'aquest document i l'apartat Transparència fiscal en l'IGC.</p>
<p>E.3 Assenyali els riscos principals, inclosos els fiscals i, en la mesura en què siguin significatius, els derivats de la corrupció (entesos aquests últims amb l'abast del Reial decret llei 18/2017), que poden afectar la consecució dels objectius de negoci.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Catàleg de riscos corporatiu en la nota 3 dels CAC i els apartats Comportament responsable i ètic, Gestió del risc i Transparència - Transparència fiscal en l'IGC.</p>
<p>E.4 Identifiqui si l'entitat disposa de graus de tolerància al risc, inclòs el fiscal.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.2. Processos estratègics de gestió del risc - Marc d'apetit al risc i 3.2.3. Cultura de riscos en la nota 3 dels CAC.</p>
<p>E.5 Indiqui quins riscos, inclosos els fiscals, s'han materialitzat durant l'exercici.</p>	<p>Veure en Evolució dels resultats i l'activitat i Gestió del risc - Fites principals del 2019 en l'IGC; els apartats 3.3 a 3.17 (detall de cada risc del catàleg de riscos corporatiu) en la nota 3 i l'apartat 23.3. Provisions per a qüestions processals i litigis per impostos pendents en la nota 23 dels CAC.</p>
<p>E.6 Expliqui els plans de resposta i supervisió per als riscos principals de l'entitat, inclosos els fiscals, així com els procediments que segueix la companyia per assegurar-se que el consell d'administració dona resposta als nous desafiaments que es presenten.</p>	<p>Veure apartat 3.2. Govern, gestió i control de riscos - 3.2.4. Marc de control intern i els apartats 3.3 a 3.17 (detall de cada risc del catàleg de riscos corporatiu) en la nota 3 dels CAC, l'apartat Govern corporatiu, Comportament responsable i ètic, Pràctiques responsables i Transparència - Transparència fiscal en l'IGC.</p>

CAC - Comptes anuals consolidats del Grup CaixaBank 2019

IGC - Informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2019



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

F. Sistemes Interns de Control i Gestió de Riscos en relació amb el procés d'informació financera (SCIIF)

Entorn de control sobre la informació financera

Governança i Òrgans responsables

El **Consell d'Administració** de CaixaBank ha assumit formalment la responsabilitat de l'existència d'un SCIIF adequat i eficaç i ha delegat en la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital** de l'Entitat el seu disseny, implantació i funcionament.

A l'article 40.3 dels Estatuts de CaixaBank s'estableix que la Comissió d'Auditoria i Control es responsabilitzarà, entre altres funcions, de:

- **Supervisar l'eficàcia del control intern de la Societat**, l'auditoria interna i els sistemes de gestió de riscos, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern detectades en el desenvolupament de l'auditoria.
- **Supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera preceptiva.**

En aquest sentit, la **Comissió d'Auditoria i Control** ha assumit la supervisió de l'SCIIF. La seva activitat consisteix a vetllar per la seva eficàcia i obtenir evidències suficients del seu disseny i funcionament correctes.

El **Comitè Global del Risc** té com a funció conèixer i analitzar els esdeveniments i canvis més rellevants en les polítiques i metodologies referents a l'admissió, el seguiment, la mitigació i la gestió de deteriorament o incidències de tots els riscos que entren en el seu àmbit de seguiment i gestió (com ara el de fiabilitat de la informació financera, entre d'altres) aprovades pels comitès corresponents, i fer un seguiment del seu impacte en les diferents àrees de l'Entitat.

D'altra banda, la **Comissió de Riscos** té com a funció assessorar el Consell d'Administració sobre la propensió global al risc, actual i futura, i la seva estratègia, per a la qual cosa ha d'informar sobre el marc d'apetit al risc, assistir en la vigilància de l'aplicació d'aquesta estratègia, vetllar perquè les actuacions del Grup siguin coherents amb el grau de tolerància del risc decidit prèviament i fer el seguiment del grau d'adequació dels riscos assumits al perfil establert.

Aquesta atribució de responsabilitats s'ha difós a l'organització mitjançant la **Política corporativa sobre el sistema de control intern sobre la informació financera** (d'ara endavant, Política SCIIF) i la **Norma sobre el sistema de control intern sobre la informació financera** (d'ara endavant, Norma SCIIF).

La **Política SCIIF** està aprovada pel Consell d'Administració. S'hi descriuen els aspectes més generals de l'SCIIF, com ara la informació financera que s'ha de cobrir, el model de





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

control intern aplicable, la seva supervisió, custòdia i aprovació, etc.

D'altra banda, la **Norma SCIIF** està aprovada pel Comitè de Direcció de l'Entitat. S'hi desenvolupa la **funció de Control Intern sobre la Informació Financera** (d'ara endavant, CIIF), responsable de:

- **Supervisar** que les pràctiques i els processos desenvolupats en l'Entitat per elaborar la informació financera **en garanteixen la fiabilitat** i la conformitat amb la normativa aplicable.
- **Avaluar que la informació financera** elaborada per les diverses empreses que constitueixen el Grup CaixaBank **compleix els principis següents**:
 - i. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la informació financera efectivament hi són i s'han registrat en el moment adequat (existència i ocurrència).
 - ii. La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en els quals l'Entitat és part afectada (integritat).
 - iii. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (valoració).
 - iv. Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (presentació, desglossament i comparabilitat).
 - v. La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (drets i obligacions).

Les dues normatives permeten difondre una metodologia comuna dins el Grup. En aquest sentit, totes les societats del Grup CaixaBank que tenen implantat un SCIIF actuen de manera coordinada. Cal destacar que, després de la presa de control de BPI el 2017, s'està desenvolupant un projecte amb la finalitat d'homogeneïtzar

la metodologia aplicada per BPI, que ha culminat amb la implantació d'un SCIIF propi durant el 2019.

Tant en la Política SCIIF com en la Norma SCIIF es descriu el **model de control intern de les tres línies de**

defensa aplicables al sistema, en línia amb les directrius dels reguladors i les millors pràctiques del sector:

>> MODEL DE CONTROL INTERN DE LES TRES LÍNIES DE DEFENSA

Primera Línia de Defensa:

La **Primera Línia de Defensa** està formada per les unitats de negoci i les seves funcions de suport, que són les àrees prenedores de risc. Són responsables de desenvolupar i mantenir controls efectius sobre els seus negocis corresponents, així com d'identificar, gestionar i mesurar, controlar, mitigar i comunicar els riscos principals sobre la fiabilitat de la informació financera.

Així mateix, són els responsables dels processos objecte de revisió per part de CIIF i col·laboren en la identificació dels riscos i controls, així com en la formalització i documentació descriptiva de les activitats i els controls de processos que afecten la generació de la informació financera.

Segona Línia de Defensa:

La **Segona Línia de Defensa** actua de manera independent de les unitats de negoci i àrees de suport i té la funció, entre d'altres, de fer la identificació, el mesurament, el seguiment i el report dels riscos i d'establir les polítiques de gestió i els procediments de control, a més de ser responsable de la revisió de la seva aplicació per part de la Primera Línia de Defensa. Aquí s'enquadra la funció de CIIF, que focalitza les seves accions sobre el risc "Fiabilitat de la informació financera".

Tercera Línia de Defensa:

La **Tercera Línia de Defensa** és Auditoria Interna, que es responsabilitza de l'avaluació de l'eficàcia i l'eficiència de la gestió de riscos, i dels sistemes de control intern, aplicant-hi els principis d'independència i objectivitat.

Estructura Organitzativa i Funcions de responsabilitat

La revisió i l'aprovació de l'estructura organitzativa i de les línies de responsabilitat i autoritat és portada a terme pel **Consell d'Administració** de CaixaBank, a través del **Comitè de Direcció** i el **Comitè de Nomenaments**.

L'àrea d'**Organització** dissenya l'estructura organitzativa de CaixaBank i proposa als òrgans de l'Entitat els canvis organitzatius necessaris. Posteriorment, la **Direcció General de Recursos Humans i Organització** proposa els nomenaments per exercir les responsabilitats definides.

En l'elaboració de la informació financera estan definides les **línies d'autoritat** i responsabilitat. Així mateix, es fa una planificació exhaustiva que té en compte, entre altres qüestions, l'assignació de tasques, les dates clau i les diferents revisions que cal fer per cadascun dels nivells jeràrquics. Tant les línies d'autoritat i responsabilitat com la planificació abans esmentada estan documentades i s'han distribuït entre tots els participants en el procés d'elaboració de la informació financera.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Cal destacar, també, l'existència en l'Entitat de la **Política corporativa sobre la divulgació i verificació de la informació financera**, aprovada pel Consell d'Administració, els principals objectius de la qual són:

- Definir el **perímetre de la informació a divulgar**, així com els criteris relacionats amb el control i la verificació de la informació financera.
- Dotar l'Entitat d'un **marc de referència** que permeti la gestió del risc de fiabilitat de la informació financera que s'ha de divulgar mitjançant l'homonogeneïtzació dels criteris sobre les activitats de control i verificació.
- Definir un **marc de govern** a seguir tant per a la informació a divulgar com per a la verificació de la documentació esmentada.

En aquesta Política s'estableix que la verificació de la informació a divulgar s'estructura a partir de tres eixos principals:

- La **idoneïtat i qualitat de la informació**. És a dir, que la informació que es divulga compleix les especificacions de la normativa legal vigent pel que fa a criteri, contingut i tipus d'informació que s'ha de divulgar i que, a més, està subjecta a un entorn de control que permet dotar-la d'una seguretat raonable pel que fa a qualitat.
- El compliment de la **governança** interna amb caràcter previ a la divulgació de la informació.
- El compliment de la **periodicitat** i els **terminis de divulgació**.

La **revisió anual del compliment de la Política** es fa a partir de certificacions (incorporades dins el procés de l'SCIF), realitzades pels diferents responsables d'elaborar i/o revisar la informació, i mitjançant revisions directes realitzades per les Direccions de Control Intern Financer, de Riscos Estructurals i Models Regulats, i de Riscos No Financers. Els resultats obtinguts es reporten als òrgans de govern corresponents.

Codi Ètic i Principis d'Actuació i Altres Polítiques de caràcter intern

Codi Ètic i Principis d'Actuació

CaixaBank disposa d'un **Codi Ètic i Principis d'Actuació** aprovat pel seu Consell d'Administració, que és una norma de nivell màxim en l'escala jeràrquica de la normativa interna del Banc. Aquest Codi estableix els valors (lideratge, confiança i compromís social) i els principis ètics que inspiren la seva actuació i que han de regir l'activitat de tots els empleats, directius i membres del seu òrgan d'administració. Aquests principis són: el compliment de les lleis i la normativa vigent en cada moment, el respecte, la integritat, la transparència, l'excel·lència, el professionalitat, la confidencialitat i la responsabilitat social.

Tal com estableix el Codi mateix, CaixaBank assumeix el compromís de facilitar als seus clients informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, les condicions de productes i serveis, comissions i procediments per canalitzar reclamacions i resoldre incidències.

Així mateix, CaixaBank posa a disposició dels seus accionistes i inversors institucionals tota la informació financera i corporativa rellevant, d'acord amb la normativa vigent i en compliment de la Política d'informació, comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot de CaixaBank.

El Codi Ètic està disponible al web corporatiu de CaixaBank (www.caixabank.com).

A partir dels valors i els principis ètics plasmats en el Codi Ètic, CaixaBank ha desenvolupat una sèrie de **Normes de Conducta** sobre matèries concretes. Seguidament s'exposen les de rellevància especial:

Política Corporativa de Compliance Penal

Aprovada pel Consell d'Administració, desenvolupa el **Model de Prevenció Penal de CaixaBank**. Té com a objectiu prevenir i evitar la comissió de delictes al si de l'organització, d'acord amb el que disposa el Codi Penal en relació amb la responsabilitat penal de la persona jurídica. Mitjançant aquesta Política, l'Entitat reforça el seu model d'organització, prevenció, gestió i control, que està dissenyat en consonància amb la cultura de

compliment que vertebra la presa de decisions en tots els estaments de CaixaBank.

Política Anticorrupció

Política aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank com una eina essencial per impedir que tant l'Entitat com els seus col·laboradors externs, directament o a través de persones interposades, incorrin en **conductes que puguin resultar contràries a la llei** o als principis bàsics d'actuació de CaixaBank recollits en el Codi Ètic.

La Política inclou, entre altres apartats, estàndards de conducta sobre l'acceptació i la concessió de regals, despeses de viatge i hospitalitat, relacions amb institucions polítiques i oficials, patrocinis, donacions i proveïdors de risc. Així mateix, exposa les conductes, pràctiques i activitats prohibides per evitar situacions que es puguin configurar com a extorsió, suborns, pagaments de facilitació o tràfic d'influències.

Política Corporativa General de Conflictes d'Interès del Grup CaixaBank

Aprovada pel Consell d'Administració de CaixaBank, proporciona un marc global per a les entitats del Grup CaixaBank en què es recullen de manera harmonitzada i homogènia els principis generals i procediments d'actuació per al **tractament de conflictes d'interès, potencials i reals**, que sorgeixin en l'exercici de les activitats i els serveis respectius.

Reglament Intern de Conducta en l'Àmbit del Mercat de Valors (RIC)

Aquest Reglament, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank, té com a objectiu ajustar les actuacions de CaixaBank i de les empreses del Grup CaixaBank, així com dels seus òrgans d'administració i direcció, empleats i agents, a les **Normes de Conducta** que, contingudes en el Reglament 596/2014 del Parlament Europeu, en la Llei del Mercat de Valors i en les seves normes de desenvolupament, els són aplicables en **l'exercici d'activitats relacionades amb el mercat de valors**. El compliment del RIC permet fomentar la



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

transparència en els mercats i preservar, en qualsevol moment, l'interès legítim dels inversors.

Les persones subjectes tenen l'obligació de conèixer, complir i col·laborar en l'aplicació del Reglament i la legislació vigent del mercat de valors que afecti el seu àmbit específic d'activitat. A més, també està disponible per a la resta de grups d'interès al web corporatiu de CaixaBank.



Codi de Conducta Telemàtic

Aquest Codi té per objecte establir unes regles d'ús clares i transparents dels mitjans que CaixaBank posa a disposició dels seus empleats en el marc i per a la prestació de la relació laboral; garantir el **bon ús dels mitjans tècnics i informàtics** propietat de CaixaBank en termes de seguretat de la informació; conscienciar tots els empleats de la necessitat d'una utilització correcta de la xarxa de comunicacions i la millora en la distribució dels recursos col·lectius, i conscienciar sobre la seguretat en els equips informàtics i de comunicació, tant dins com fora de les instal·lacions de l'Entitat.

A més del cos normatiu anterior, CaixaBank disposa d'un **conjunt de polítiques i normes internes** de diversa índole referents als àmbits que corresponguin. En Compliance, aquestes polítiques i normes internes es poden separar segons les categories definides en la taxonomia de riscos:

>> CATEGORIES DE POLÍTIQUES SEGONS TAXONOMIA DE RISCOS



Protecció al client



Mercats e integritat



Activitats d'empleats



Protecció de dades, privacitat i reporting regulador



Govern intern



Prevençió del Blanqueig de Capitals i finançament del terrorisme



Sancions



Iniciatives AEOI (tax compliance)

En especial, cal destacar una norma de caràcter intern de Compliment Normatiu que descriu el contingut i l'àmbit d'aplicació d'una sèrie de regulacions internes de compliment obligatori per part dels empleats de CaixaBank. Entre el que regula, hi ha tot el que té relació amb els canals confidencials de consultes i denúncies.

El **grau de difusió interna del Codi Ètic i de les Normes de Conducta** és universal. En concret:

- A totes les **noves incorporacions** se'ls lliura un document explicatiu del Codi Ètic i de les Normes de Conducta principals. Un cop explicat el contingut del document al nou col·laborador, aquest declara que n'ha llegit, entén i accepta cadascun dels termes, hi manifesta la seva conformitat i es compromet a complir-los.
- Com a complement de l'anterior, el 2019 s'han continuat fent **jornades de formació** per a noves incorporacions de CaixaBank a les oficines de serveis centrals, que inclouen una part dedicada a *compliance*.
- Tal com succeeix amb el Codi Ètic, les Normes de Conducta es poden consultar a la **intranet**.

Així mateix, algunes de les Normes de Conducta també estan disponibles al web corporatiu del Banc.

- Sobre el Codi Ètic i les Normes de Conducta també es fa **formació** amb periodicitat anual, concretament a través d'una plataforma d'e-learning pròpia de CaixaBank que inclou la realització d'un test final. Aquesta plataforma garanteix un seguiment continu de la realització dels cursos per part dels empleats del Banc.

Igual que en anys anteriors, per al 2019 es van definir una sèrie de cursos de formació per a empleats de realització obligatòria i caràcter regulador, és a dir, amb vinculació a meritació de retribució variable.

Entre les matèries previstes, cal destacar per a aquest exercici el curs titulat **Codi Ètic, Política Anticorrupció i Conflictes d'Interès**. L'objectiu d'aquest curs va ser explicar els aspectes principals del Codi Ètic, la Política Anticorrupció i la Política de Conflictes d'Interès des de l'enfocament de l'empleat.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- En paral·lel a totes les accions esmentades, i tenint en compte les necessitats requerides en cada moment que es destinen a continuar treballant en la difusió dels valors i principis de CaixaBank, es fan **circulars i notes informatives** en aquest àmbit. Per exemple, en el marc del compliment del Codi Ètic es pot mencionar la circular anual en matèria de regals.

D'altra banda, segons la matèria en la qual es produeix un incompliment del Codi Ètic i/o de les Normes de Conducta, l'òrgan encarregat de la seva anàlisi i de proposar accions correctores i possibles sancions és diferent. Es poden destacar:

- **El Comitè de Gestió Penal Corporativa:** Òrgan d'alt nivell dotat de poders autònoms d'iniciativa i control, amb capacitat suficient per plantejar consultes, sol·licitar informació, proposar mesures, iniciar procediments d'investigació o fer qualsevol tràmit necessari relacionat amb la prevenció d'il·lícits i la gestió del Model de prevenció penal. Poden ser objecte d'anàlisi per part d'aquest Comitè les conductes esgrimides en les denúncies que recullen la comissió de conductes potencialment delictives. Si de l'anàlisi de les denúncies procedeix l'adopció de mesures disciplinàries, se'n dona trasllat al Comitè d'Incidències de CaixaBank.

El Comitè de Gestió Penal Corporativa reporta al Comitè Global de Riscos i, si escau, també a la Comissió de Riscos.

- **El Comitè del RIC:** òrgan col·legiat que s'encarrega de l'anàlisi dels possibles incompliments i de les propostes d'actuacions correctores i de sancions. Així mateix, les consultes que es puguin suscitar en relació amb el que regula el RIC es poden elevar, segons la matèria, a la Secretaria del Comitè del RIC o a la Direcció Corporativa de Compliment Normatiu.

Canal de denúncies d'irregularitats de naturalesa financera

CaixaBank té habilitats una sèrie de **canals confidencials de consultes i denúncies** a través dels quals es poden enviar comunicacions referides als àmbits d'aplicació del Codi Ètic, la Política Anticorrupció, el Model Prevenció de Riscos Penals, el Reglament Intern de Conducta en l'àmbit del Mercat de Valors o de qualssevol altres polítiques i normes internes de CaixaBank.

S'entén per **consulta** aquella petició de caràcter confidencial, per part d'un empleat, per aclarir dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació de la normativa esmentada anteriorment.

D'altra banda, s'entén per **denúncia** aquella notificació de caràcter confidencial realitzada per un empleat interessat a informar l'Entitat de possibles irregularitats que puguin suposar l'incompliment de les mateixes normes.

El 2019 els canals **han estat exclusivament per a ús dels empleats** del Banc. Si les consultes/denúncies les susciten clients, s'han de tramitar pels canals d'atenció al client establerts per CaixaBank, ja siguin canals de caràcter intern o bé oficials.

Les consultes i denúncies són personals, només les poden fer els mateixos interessats i no es poden realitzar en nom d'un col·lectiu o de tercers.

L'accés a aquests canals és intern. Estan disponibles a la intranet corporativa. A això cal afegir-hi el gran esforç de l'organització en la difusió i conscienciació de l'ús dels

canals, un aspecte que s'inclou en els **cursos de formació** que en recullen l'ús preceptiu quan hi concorrin les circumstàncies. Exemple d'això és el curs esmentat anteriorment sobre el Codi Ètic, la Política Anticorrupció i els Conflictes d'Interès.

Les consultes trameses per aquests canals les rep i gestiona **Compliment Normatiu**, llevat de les relatives al Codi de Conducta Telemàtic, que corresponen a **Seguiment i Govern**. En el cas de les denúncies, la gestió i resolució correspon a Compliment Normatiu. Periòdicament se n'informa la Comissió d'Auditoria i Control.

Els canals tenen establertes una sèrie de garanties. Se'n poden destacar les següents:

- **Confidencialitat:** es prohibeix expressament divulgar a tercers qualsevol tipus d'informació sobre el contingut de les consultes o denúncies. Només coneixeran aquesta informació les persones que participin directament en la seva gestió.
- **Reserva de la identitat del denunciador:** es garanteix la reserva de la identitat del comunicant de la denúncia/comunicació de possible incompliment i en cap cas no es revelarà al denunciador.

En les denúncies, Compliment Normatiu només facilitarà el nom del denunciador a les àrees per a les quals aquesta dada resulti imprescindible per dur a



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

terme la investigació i, per a això, sempre caldrà el consentiment previ del denunciador.

- **Prohibició de represàlies:** CaixaBank prohibeix expressament i no tolerarà les represàlies contra les persones que presentin una denúncia sobre un incompliment potencial de les normes de conducta del Banc, així com contra aquelles que participin o ajudin en la investigació de la denúncia, sempre que hagin actuat de bona fe i no hagin participat en l'acte denunciat. CaixaBank adoptarà les mesures pertinents per garantir la protecció del denunciador i del consultant.
- **Coincidència de lloc de treball:** si en un cas de denúncia/comunicació la persona denunciador i la denunciada coincidissin al mateix lloc de treball, l'Entitat valorarà si cal adoptar alguna mesura.
- **Incompatibilitats:** en cas que alguna de les persones implicades en una denúncia/comunicació de possible incompliment tingués relació de parentesc, afinitat o consanguinitat amb algun dels intervinents en la seva gestió, investigació o resolució, quedarà invalidada per intervenir i serà substituïda per algú que no depengui jeràrquicament d'ella.
- **Drets del denunciador:** la persona denunciada ha de tenir coneixement de la denúncia formulada en contra seva tan aviat com s'hagin realitzat les comprovacions oportunes i s'hagi admès a tràmit l'expedient.

En qualsevol cas, CaixaBank, SA farà la comunicació en el termini màxim d'un mes des de la recepció de la denúncia i informarà el denunciador de l'existència de la denúncia i del fet que n'és objecte.

Finalment, cal indicar que durant el 2019 s'ha estat treballant en un projecte per adequar-se a les millors pràctiques tant d'accés com de gestió dels canals: un **Nou Ca-**

nal de Consultes i Denúncies. CaixaBank entén que és una peça essencial en la **prevenció d'incompliments normatius i en la correcció dels detectats**, com també en la prevenció i detecció de conductes delictives.

Les fites principals del nou canal són les següents:

- **Nou entorn:** implantació d'una nova eina que serà accessible tant internament com des d'Internet, amb accés les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, tant des de dispositius corporatius com personals.
- **Ampliació de col·lectius:** a més dels empleats, també podran accedir a aquest Canal els Consellers de l'Entitat, el personal d'Empreses de Treball Temporal, els agents i els proveïdors.
- **Possibilitat de denúncies anònimes:** les denúncies es podran fer tant de manera nominativa com anònima.
- **Externalització parcial de les denúncies:** per garantir la transparència i l'eficiència de tot el procés, s'externalitza una part de l'anàlisi de les denúncies a un expert extern.

El llançament del nou canal de consultes i denúncies està previst per al **primer trimestre del 2020**.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Formació

CaixaBank i les seves societats filials vetllen per proporcionar un **Pla de formació continuat** en matèria comptable i financera, adaptat a cadascun dels llocs de treball i a les responsabilitats del personal implicat en la preparació i revisió de la informació financera.

Durant l'exercici 2019, la formació realitzada s'ha centrat, principalment, en les temàtiques següents:



Comptabilitat



Auditoria



Control Intern



Jurídica/Fiscal



Gestió de Riscos



Compliment Normatiu

Aquestes accions formatives s'han adreçat principalment a persones que desenvolupen les seves funcions en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, Direcció General Adjunta d'Auditoria, Control and Compliance, Morositat, Recuperacions i Actius, així com als membres que formen l'Alta Direcció de l'Entitat. S'estima que s'han impartit més de 67.939 hores en aquest tipus de formació.

Pel que fa a la formació sobre l'**SCIIF**, cal destacar que durant l'últim trimestre del 2019 s'ha llançat el **curs de formació en línia** sobre aquesta matèria. 39 empleats d'Intervenció i Comptabilitat, Informació Corporativa i Control de Participades, Planificació i Capital i Riscos, entre d'altres, han certificat el curs, que se sumen als 87 de 2018 i als 498 entre el 2013 i el 2017.

El curs té com a objectiu donar a conèixer als empleats que intervenen (directament o indirectament) en el procés d'elaboració de la informació financera la rellevància d'establir mecanismes que garanteixin la fiabilitat d'aquesta informació, així com el seu deure de vetllar pel compliment de les normes aplicables. El curs consta de dos blocs:

- Un **primer bloc** dedicat a la Normativa aplicable a l'SCIIF, que posa èmfasi en la guia de recomanacions emesa per la CNMV el Juny del 2010, i
- Un **segon bloc** que tracta sobre la metodologia

implantada al Grup CaixaBank per acomplir els requeriments normatius vigents en matèria d'SCIIF.

Així mateix, la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital està subscripta a diverses publicacions, revistes i webs d'àmbit Comptable/Financer, tant nacional com internacional, amb uns continguts i comunicats que es revisen periòdicament, la qual cosa assegura que en l'elaboració de la informació financera es consideren les novetats en aquesta matèria. També és membre i asisteix a Òrgans internacionals, Òrgans nacionals i grups de treball en què s'analitzen i discuteixen diversos assumptes relacionats amb normativa comptable i temes financers. En aquests Òrgans també hi estan presents altres àrees de l'Entitat.

En el marc del **Pla Estratègic 2019-2021 de CaixaBank**, anunciat el 27 de novembre del 2018, s'hi inclou com a element estratègic el fet de "Potenciar una cultura centrada en les persones, àgil i col·laborativa". Durant aquest període s'afavoreix el talent —assegurant que pugui desenvolupar el seu potencial mitjançant meritocràcia, diversitat i empowerment—, i al mateix temps es defineix i desplega la millor proposta de valor per als empleats (millorant l'experiència de l'empleat) i es promouen els atributs d'agilitat i col·laboració.

Quant als programes i les carreres de desenvolupament professional, cal destacar que s'han orientat bàsicament, igual que el 2018, a la **segmentació del negoci**, amb

la definició dels perfils i les funcions competencials que permetin assolir els reptes formulats.

El 2015 es va posar en marxa l'**Escola de Riscos**, en col·laboració amb l'Institut d'Estudis Borsaris (IEB), la Universitat Pompeu Fabra (UPF) i la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). L'objectiu principal és donar suport a la formació de capacitats professionals crítiques, així com impulsar un model de descentralització en la gestió on cada vegada els empleats disposin de més facultats per a l'aprovació d'operacions d'actiu.

L'Escola de Riscos disposa de quatre nivells de dificultat i la formació s'adapta als diferents perfils dels empleats de CaixaBank, segons les seves funcions i necessitats professionals. Es desenvolupa, bàsicament, amb continguts virtuals a través de la plataforma corporativa Virtaula, complementada amb algunes sessions presencials impartides per formadors interns. La formació està certificada per experts externs de la UPF.



624

empleados certificados sobre el SCIIF



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

El 2019 s'han certificat 196 empleats en el programa bàsic, 739 en el Diploma de Postgrau Especialitat Retail i 285 empleats en les dues primeres edicions del Diploma de Postgrau Especialitat Banca d'Empreses, i tenen estudis en curs 600 empleats més. S'espera que durant els propers anys tota la plantilla de CaixaBank es formi en algun dels quatre nivells que té l'Escola de Riscos.

Una altra de les iniciatives rellevants en matèria de formació és l'acord que CaixaBank va assolir amb la Universitat Pompeu Fabra (d'ara endavant, UPF) Barcelona School of Management perquè certifiqués la **formació dels empleats** després d'un examen únic i exigent, d'acord amb les normes europees en formació especialitzada per als empleats de banca. L'objectiu d'aquesta iniciativa de formació és que els directores d'oficines i gestors de Banca Premier, així com els assessors, directores i directores de centre de Banca Privada de CaixaBank, ofereixin el **millor servei als clients**. D'aquesta manera, CaixaBank es va anticipar a les exigències reguladores europees vigents i es va convertir en la primera entitat financera espanyola que certificava la formació dels seus empleats amb un diploma de postgrau universitari en Assessorament Financer. El 2019, 165 empleats (entre directores d'oficina, gestors de Banca

Premier i personal de Banca Privada) van completar aquest **diploma de postgrau en Assessorament Financer** en un nou format, ja que a partir d'ara per obtenir-lo hauran de completar primer el CIAF, que s'explica seguidament, i després completar la part restant per obtenir el Diploma complet. 493 empleats estan cursant-lo actualment. A aquests empleats cal sumar-hi els 7.458 treballadors que el van obtenir en el format anterior de Diploma de Postgrau amb un únic examen.

El 2016 es va arribar a un acord amb la UPF Barcelona School of Management per certificar empleats amb el **curs de postgrau en Informació i Assessorament Financer** (CIAF). És un curs més curt que l'anterior, però que compleix els requisits d'assessorament de MiFID II i que fan els subdirectors comercials, a més d'empleats del segment de Banca d'Empreses. En les dues edicions finalitzades el 2019 s'han certificat 1.578 empleats. Actualment, 2.214 empleats estan cursant noves edicions que acabaran a la darrera del 2019 o a l'inici del 2020.

Pel que fa a la nova **formació** exigida pel Banc d'Espanya relacionada amb la nova **Llei de Contractes de Crèdit Immobiliari**, CaixaBank ha preparat un programa de formació amb la UPF de 53 hores que el 2019 han superat 9.842 empleats i actualment n'estan cursant 7.534. Aquesta formació no afecta únicament els empleats amb relació directa amb els clients, sinó també els empleats que participen en qualsevol procés relacionat amb aquest tipus de productes.

Durant l'exercici 2019, s'ha realitzat també formació específica als directius amb el programa **Rethink de Desenvolupament Directiu**, materialitzat en tres àmbits: programa C1 per a directius júnior i programa C2 per a directius sènior, de

més abast i amb més dedicació, i programes enfocats a potenciar determinades habilitats en concret. S'ha continuat també treballant en els programes de detecció i gestió del talent.

Pel que fa a la **formació realitzada als Consellers de l'Entitat** durant l'exercici 2019, destaca l'augment en gestió de risc bancari i noves tecnologies, així com de sessions monogràfiques en algunes comissions.

En aquest sentit, durant l'exercici ha tingut lloc una reunió del Consell d'Administració en què es van tractar temes estratègics sobre digitalització, negoci i governança, així com la celebració d'una jornada offsite sobre temes de risc bancari i noves tecnologies.

D'altra banda, en l'àmbit de les Comissions del Consell s'han celebrat diverses **sessions/apartats monogràfics** dins l'ordre del dia, en temes de risc i solvència, amb el detall següent:

- Tres sessions monogràfiques conjuntes de la Comissió d'Auditoria i Control i de la Comissió de Riscos, en què es van examinar en detall aspectes destacats en matèria de **solvència** (com ara l'ICAAP, l'ILAAP i el Pla de Recuperació del Grup CaixaBank) i circumstàncies rellevants del negoci assegurador del Grup.
- Dues sessions de treball de la Comissió d'Auditoria i Control, en què s'ha aprofundit en matèries rellevants de la funció d'**Auditoria Interna**, i una tercera sessió en què s'ha impartit formació sobre els **actius fiscals diferents** del Grup.
- Una sessió de treball monogràfica de la Comissió de Riscos en què s'ha

impartit formació als seus membres sobre **Models de Risc de Crèdit**, més 15 exposicions monogràfiques dins l'agenda de la Comissió de Riscos, ressaltant especialment els monogràfics referits a riscos del Catàleg.

Finalment, el 2019 s'han impartit 19 sessions de formació inicial als **Consellers de nova incorporació**, amb una durada total de 40 hores, destinades a facilitar l'enteniment clar de l'estructura, el model de negoci i el perfil de risc i govern intern de CaixaBank i el seu Grup, amb especial consideració del marc regulador que resulta d'aplicació, i també se'ls ha lliurat un dossier amb documentació bàsica sobre la regulació interna de l'Entitat i del sector. En tots els casos s'ha tractat de formació interna, impartida per directius de l'Entitat.

També cal destacar que la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, l'àrea principal involucrada en l'elaboració i la preparació de la informació financera, ha fet durant el 2019 formacions i tallers presencials sobre diferents temes rellevants per a l'acompliment de les seves funcions, relacionats principalment amb **novetats de normativa comptable**, així com sessions de formació interna que permeten compartir el coneixement entre diferents equips de la Direcció.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Avaluació de riscos de la informació financera

El procés seguit per l'Entitat pel que fa a la **identificació de riscos** és el següent:

Identificació de l'abast, que inclou la selecció de la informació financera, epígrafs rellevants i entitats del Grup que la generen, partint de criteris quantitius i qualitius. El 2019, aquesta activitat s'ha realitzat a principis d'any amb dades de tancament de desembre 2018 i s'ha revisat al començament del segon semestre, amb dades de tancament de juny 2019.

Anàlisi de les entitats del Grup rellevants i categorització per establir el nivell de control requerit en cadascuna d'elles.

Identificació dels processos materials del Grup que intervenen directa i indirectament en l'elaboració de la informació financera.

Identificació dels riscos que mitiguen cada procés.

Documentació de les **activitats de control** existents per mitigar els riscos identificats.

Avaluació contínua de l'eficàcia del sistema de control intern sobre la informació financera.

Elaboració d'informes i **report a Òrgans de Govern**.

Tal com s'indica a la Norma SCIIF, l'Entitat disposa d'una metodologia per a la **identificació de processos, àrees rellevants i riscos associats a la informació financera**, inclosos els d'error o frau.

La Norma SCIIF desenvolupa la metodologia d'identificació de les àrees materials i processos significatius de la informació financera relatius al procés d'identificació de riscos, mitjançant:

- l'establiment de pautes específiques pel que fa a **responsabilitats** i moment d'execució i actualització,
- l'establiment dels **criteris** a seguir i les **fonts d'informació** que s'hauran d'utilitzar en el procés d'identificació,
- l'establiment de criteris per identificar les **societats filials** rellevants per a l'SCIIF.

La Funció de CIIF revisa, amb periodicitat com a mínim anual, tots els riscos dins l'abast de l'SCIIF i les activitats de control dissenyades per mitigar-los. Aquest procés es realitza en col·laboració amb les diverses àrees involucrades. No obstant això, si en el transcurs de l'exercici es posen de manifest circumstàncies que afectin l'elaboració de la informació financera, CIIF avalua l'existència de riscos que s'hagin d'afegir a aquells ja identificats.

Els riscos fan referència a possibles errors amb impacte potencial material, intencionats o no, en el marc dels objectius de la informació financera, que ha de complir amb els principis següents:

- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments recollits per la infor-

mació financera existeixen efectiva-ment i s'han registrat en el moment adequat (**existència i ocurrència**).

- La informació reflecteix la totalitat de les transaccions, els fets i altres esdeveniments en què l'Entitat és part afectada (**integritat**).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es registren i valoren de conformitat amb la normativa aplicable (**valoració**).
- Les transaccions, els fets i altres esdeveniments es classifiquen, presenten i revelen en la informació financera d'acord amb la normativa aplicable (**presentació, desglossament i comparabilitat**).
- La informació financera reflecteix, en la data corresponent, els drets i les obligacions a través dels actius i passius corresponents, de conformitat amb la normativa aplicable (**drets i obligacions**).

El procés d'identificació de riscos pren en consideració tant les transaccions rutinàries com aquelles menys freqüents i potencialment més complexes, així com l'efecte d'altres tipologies de riscos (operatius, tecnològics, financers, legals, reputacionals, mediambientals, etc.). En particular hi ha un procés d'anàlisi, dut a terme per part de les diferents àrees que lideren les transaccions i operacions corporatives, operacions no recurrents o especials, en què s'estudien els efectes comptables i financers d'aquestes operacions, i els seus impactes es comuniquen oportunament.

Per a cadascun dels processos vinculats a la generació de la informació financera,

s'analitza l'impacte dels esdeveniments de risc en la seva fiabilitat.

Cal destacar que els Òrgans de Govern i la Direcció reben informació periòdica sobre els riscos principals en matèria d'informació financera, i la Comissió d'Auditoria i Control supervisa els processos de generació, elaboració i revisió de la informació financera basant-se en la feina d'Auditoria Interna i en les opinions de l'Auditoria Externa i dels Organismes Supervisors.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Procediments i activitats de control de la informació financera

Procediments de revisió i autorització de la informació financera

L'elaboració i la revisió de la informació financera es duu a terme des de la **Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital** de l'Entitat, que sol·licita a la resta d'àrees de l'Entitat i a les empreses del Grup la col·laboració necessària per obtenir el grau de detall d'aquesta informació que es considera adequat.

La informació financera constitueix un element essencial en el procés de seguiment i presa de decisions dels màxims Òrgans de Govern i de Direcció de l'Entitat, de manera que la seva elaboració i revisió s'ha de fonamentar en uns **mitjans humans i tècnics adequats** que permetin a l'Entitat facilitar informació precisa, veraç i comprensible de les seves operacions, de conformitat amb la normativa vigent.

En particular, el perfil professional de les persones que intervenen en el procés de revisió i autorització de la informació financera és adequat, amb **amplis coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria i gestió de riscos**. D'altra banda, els mitjans tècnics i els sistemes d'informació garanteixen, mitjançant l'establiment de mecanismes de control, la fiabilitat i integritat de la informació financera.

La informació financera és objecte de supervisió per part dels diferents nivells jeràrquics de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital i, si escau, amb altres àrees de l'Entitat. Finalment, la informació financera rellevant publicada en el mercat és examinada i, si escau, aprovada per part dels màxims Òrgans de Govern (Consell d'Administració i Comissió d'Auditoria i Control) i la Direcció de l'Entitat.

Pel que fa a les activitats i controls relacionats directament amb transaccions que puguin afectar de manera material als estats financers, l'Entitat té establert un **procés continu de revisió de la documentació i formalització de les activitats**, dels riscos en què es pot incórrer en l'elaboració de la informació financera i dels controls necessaris que mitiguin els riscos crítics, que permet assegurar que aquesta documentació és completa i està actualitzada.

En aquest sentit, en la **documentació dels processos crítics i activitats de control** sobre la informació financera es detalla la informació següent:

- **Processos i sub processos** associats.
- **Riscos** d'informació financera juntament amb les seves Assercions financeres i la possibilitat de Risc per Fraud. En aquest sentit, cal destacar que els riscos es concreten segons categories i models de risc que formen part del **Catàleg de Riscos Corporatiu** de l'Entitat, gestionat per la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.
- **Activitats de control** desenvolupades per mitigar el risc, amb les seves **característiques**:

>> **Importància**
Clau / Estàndard

>> **Automatització**
Manual / Automàtic / Semiautomàtic

>> **Evidència**
Evidència / Prova del funcionament correcte del control

>> **Sistema**
Aplicacions o programes informàtics involucrats en el control

>> **Asserció financera**
Existència i Ocurrència / Integritat / Valoració / Drets i Obligacions / Presentació, Desglossament i Comparabilitat

>> **Executor del control**
Persona responsable de realitzar el control

>> **Finalitat**
Preventiu / Detectiu / Correctiu

>> **Freqüència**
Periodicitat de l'execució del control

>> **Certificació**
Segons la freqüència del control, període/des de l'any en què es certifica

>> **Component COSO**
tipus d'activitat del control, segons classificació COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*)

>> **Validador del control**
Persona que supervisa l'execució correcta del control





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Les activitats i controls es dissenyen per garantir el registre, valoració, presentació i desglossament adequats de les transaccions esdevingudes.

Per avaluar l'eficàcia dels controls existents, CaixaBank compta amb un **Procés de certificació interna ascendent de controls clau identificats**, que té com a objectiu garantir la fiabilitat de la informació financera coincidint amb la seva publicació al mercat.

Per fer-ho, cadascun dels responsables dels controls clau identificats certifica, per al període establert, l'**execució eficaç dels controls**. El procés es porta a terme amb una periodicitat mínima trimestral, tot i que es fan certificacions en fases diferents de l'estàndard per cobrir aquells casos en què les activitats de control sobre la informació financera són realitzades en un període diferent.

El Director Executiu d'Intervenció, Control de Gestió i Capital presenta al **Comitè de Direcció** i a la **Comissió d'Auditoria i Control** el resultat obtingut en el procés de certificació. Així mateix, remet aquest resultat al **Consell d'Administració** perquè en tingui coneixement.

Durant l'exercici 2019, l'Entitat ha dut a terme el **procés de certificació amb caràcter trimestral**, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions realitzades.

Adicionalment, s'han realitzat certificacions en períodes diferents al tancament trimestral habitual per a determinada informació financera a publicar en els mercats, sense que s'hagin posat de manifest debilitats significatives en cap de les certificacions realitzades.

Per la seva part, **Auditoria Interna** duu a terme funcions de supervisió segons el que es descriu a l'apartat 5.

Cal destacar que en l'elaboració dels estats financers s'utilitzen **judicis, estimacions i assumpcions** fetes per l'Alta Direcció per quantificar actius, passius, ingressos, despeses i compromisos. Aquestes estimacions es fan en funció de la millor informació disponible en la data d'elaboració dels estats financers, tot emprant mètodes i tècniques generalment acceptats, i dades i hipòtesis observables i contrastades.

Els procediments de revisió i aprovació dels judicis i estimacions es recullen tant en la Política SCIF com en la Norma SCIF, en què es concreta que els responsables d'aprovar aquestes dades són el Consell d'Administració i el Comitè de Direcció.

En aquest exercici s'han abordat, principalment:

- El criteri d'imputació temporal en el compte de resultats dels ingressos obtinguts per activitats accessòries prestades.
- La valoració dels fons de comerç i dels actius intangibles.
- El termini dels contractes d'arrendament i el tipus de descompte utilitzat en la valoració del passiu per arrendament.
- El valor raonable dels actius, passius i passius contingents en el context de l'assignació del preu pagat en les combinacions de negoci.
- Les pèrdues per deteriorament d'actius financers, i del valor raonable de les garanties associades a aquests actius, en funció de la seva classificació comptable, fet que suposa fer judicis rellevants amb relació a: i) la consideració "d'increment significatiu en el risc de crèdit" (SICR, per les seves sigles en anglès), ii) la definició de default, i iii) la incorporació d'informació forward-looking.
- La valoració de les participacions en negocis conjunts i associades.
- La determinació dels resultats de les participacions en societats associades.
- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul dels passius per contractes d'assegurança.
- La classificació, la vida útil i les pèrdues per deteriorament d'actius tangibles i actius intangibles.
- Les pèrdues per deteriorament dels actius no corrents i grups alienables d'elements que s'han classificat com a mantinguts per a la venda.

- Les hipòtesis actuàries utilitzades en el càlcul de passius i compromisos postocupació.
- La valoració de les provisions necessàries per a la cobertura de contingències laborals, legals i fiscals.
- La despesa de l'impost de societats determinada sobre el tipus impositiu esperat a final d'any i l'activació dels crèdits fiscals i la seva recuperabilitat.
- El valor raonable de determinats actius i passius financers.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Procediments sobre els sistemes de la informació

Els sistemes d'informació que fan de suport dels processos en què es basa la informació financera estan subjectes a polítiques i procediments de control intern per garantir la integritat de l'elaboració i publicació de la informació financera.

En concret, l'Entitat disposa de les polítiques següents en relació amb:

Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació

CaixaBank disposa d'un **Sistema de gestió de la seguretat de la Informació** (SGSI) basat en les millors pràctiques internacionals. Aquest SGSI ha obtingut i renovat anualment la certificació ISO 27001:2013 de The British Standards Institution (BSI). Aquest sistema defineix, entre altres polítiques, les d'accés als sistemes d'informació i els controls (interns i externs) que permeten garantir l'aplicació correcta de totes i cadascuna de les polítiques definides.

Continuïtat operativa i de negoci

l'Entitat disposa d'un **Pla de Contingència Tecnològica** complet capaç d'afrontar les situacions més difícils per garantir la continuïtat dels serveis informàtics. S'han desenvolupat estratègies que permeten la recuperació de la informació en el mínim temps possible. Aquest Pla de Contingència Tecnològica s'ha dissenyat i opera de conformitat amb la Norma ISO 27031:2011. Ernst&Young ha certificat que el cos normatiu del Govern de la Contingència Tecnològica de CaixaBank s'ha dissenyat, desenvolupat i s'està operant partint d'aquesta Norma.

Adicionalment, el BSI ha certificat el compliment del Sistema de Gestió de la Continuïtat de Negoci de CaixaBank de conformitat amb la Norma ISO 22301:2012. Els dos certificats acrediten:

- El compromís de l'alta direcció de CaixaBank amb la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.
- La realització de les millors pràctiques pel que fa a la gestió de la Continuïtat de Negoci i la Contingència Tecnològica.

- L'existència d'un procés cíclic basat en la millora contínua.
- Que CaixaBank té implantats, i operatius, Sistemes de Gestió en Continuïtat de Negoci i Contingència Tecnològica, d'acord amb normes internacionals de prestigi reconegut.

I aporten:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la societat en general, sobre la capacitat de resposta de l'Entitat, davant incidents greus que afectin les operacions de negoci.
- **Compliment de les recomanacions** dels reguladors, Banc d'Espanya, MiFID, Basilea III, en aquestes matèries.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.
- **Auditories anuals, internes i externes**, que comproven que els nostres sistemes de gestió continuen actualitzats.

Govern de Tecnologies de la Informació (TI)

El model de Govern de les TI de CaixaBank garanteix que els seus **Serveis Informàtics estan alineats amb l'estratègia de negoci de l'Organització**, donant resposta als requisits regulatoris, operatius o del negoci. El Govern de les TI constitueix una part essencial del govern en conjunt i aglutina l'estructura organitzativa i directiva necessària per assegurar que les TI suporten i faciliten el desenvolupament dels objectius estratègics definits. El Cos Normatiu de Govern de les TI de CaixaBank està desenvolupat a partir dels requisits especificats en la norma ISO 38500:2008 – Govern Corporatiu de les Tecnologies de la Informació, d'acord amb la guia tècnica continguda en l'informe tècnic ISO 38502:2014 – Govern de TI – Marc de Treball i model. La certificació del model ha estat actualitzat per part de Deloitte Advisory, S.L. el desembre del 2018.

Aquest disseny dels Serveis Informàtics de CaixaBank dona resposta a les necessitats del negoci garantint, entre altres temes:

- Segregació de funcions.
- Gestió de canvis.
- Gestió d'incidents.
- Gestió de la qualitat TI.
- Gestió dels riscos: operacionals, fiabilitat de la informació financera, etc.
- Identificació, definició i seguiment d'indicadors (Quadre de Comandament).
- Existència de Comitès de Govern, Gestió i Seguiment.
- Report periòdic a la Direcció.
- Controls interns severos que inclouen auditories internes i externes amb caràcter anual.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Procediments per a la gestió de les **activitats subcontractades i d'experts independents**

El Grup CaixaBank disposa d'una **Política de Costos, Gestió Pressupostària i Compres**, aprovada en el Comitè de Direcció del 18 de juny del 2018, en què es defineix un marc global de referència per a les entitats del Grup i es recullen, de manera homogènia, els principis generals i els procediments en matèria de definició, gestió, execució i control del pressupost de despeses d'exploració i inversió del Grup CaixaBank.

Aquesta política es desenvolupa en una **norma interna del Grup** en què es regulen, principalment, els processos relatius a:



Elaboració i aprovació del pressupost



Execució del pressupost: gestió de la demanda



Compres i contractació de serveis



Pagament de factures a proveïdors

La majoria dels processos que s'estableixen entre les entitats del Grup i els seus proveïdors estan gestionats i informatitzats mitjançant aplicacions que recullen totes les seves actuacions, i l'Òrgan encarregat d'assegurar que l'execució material del pressupost s'efectuï seguint la normativa és el Comitè d'Eficiència.

Per garantir la gestió adequada dels costos, el Comitè d'Eficiència de CaixaBank delega en dues comissions:

- **Comissió de Despeses i Inversió (CDI):** revisa i ratifica les propostes de despesa i inversió presentades per les àrees i filials a través de projectes, qüestionant-ne la necessitat i raonabilitat a través d'una anàlisi de rendibilitat i/o d'eficiència per a l'Entitat.
- **Taula de Compres:** vetlla per l'aplicació adequada de les polítiques i els procediments de compres/contractacions definides en la normativa, fomentant la igualtat d'oportunitats entre proveïdors. Tal com s'indica en el Codi Ètic de l'Entitat, la compra de béns o la contractació de serveis s'ha de fer amb objectivitat i transparència, eludint situacions que puguin afectar l'objectivitat de les persones que hi participen. Per això, totes les compres han de presentar un mínim de 3 ofertes comparatives de diferents proveïdors. Les compres superiors a un llindar determinat han de ser gestionades per l'equip especialitzat de compradors que estan organitzats per diferents categories de Compres: IT, Serveis Professionals, Màrqueting, *Facilities* i Obres.

El Grup CaixaBank disposa d'un **Portal de Proveïdors** que permet establir un canal de comunicació senzill i àgil entre proveïdors i empreses del Grup. Mitjançant aquest portal, els proveïdors aporten la documentació imprescindible per optar a qualsevol procés de negociació i iniciar el procés d'homologació per ser proveïdor elegible. D'aquesta manera, es continua garantint el compliment de la normativa interna de Compres, alhora que se'n faciliten la gestió i el control.

CaixaBank disposa d'una Política d'Externalització de Serveis, que estableix el marc metodològic i els criteris que s'han de considerar en la subcontractació d'activitats per part de l'Entitat. La Política determina els rols i les responsabilitats per a cada activitat i exigeix que les externalitzacions es valorin per la seva criticitat i risc, definint diferents nivells de control i supervisió d'acord amb la seva classificació. Aquesta Política s'ha actualitzat el 2019, adaptant-la al nou marc normatiu.

La redacció de la nova Política del govern de l'externalització, juntament amb la Segona Línia de Defensa de riscos no financers, acredita:

- El **compromís** de l'Alta Direcció de CaixaBank amb el govern de l'externalització.
- La realització de les **millors pràctiques** pel que fa a la gestió de les iniciatives d'externalització.
- L'existència d'un procés cíclic de **millora contínua**.

La formalització d'aquesta Política suposa:

- **Confiança** als nostres clients, inversors, empleats i la resta de stakeholders, sobre el procés de decisió i control de les iniciatives d'externalització.
- **Compliment** de les recomanacions dels reguladors, com ara Banc d'Espanya, MiFID i Basilea III, en aquesta matèria.
- **Beneficis** en la imatge i reputació de l'Entitat.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

CaixaBank continua incrementant els seus esforços en el control, vetllant perquè les externalitzacions no suposin una pèrdua de la capacitat de supervisió, anàlisi i exigència del servei o l'activitat objecte de contracte.

Quan es produeix una nova iniciativa d'externalització, es segueix el procediment següent:

- **Anàlisi** d'aplicabilitat del model d'externalització al proveïdor.
- Valoració de la **decisió d'externalització** mesurant la criticitat, els riscos i el model d'externalització associat.
- **Aprovació** del risc associat amb la iniciativa per part d'un òrgan intern col·legiat.
- **Contractació** del proveïdor.
- **Traspàs del servei** al proveïdor extern.
- **Seguiment i monitoratge** de l'activitat o el servei prestat.

Totes les activitats subcontractades disposen de mesures de control basades, fonamentalment, en **indicadors de rendiment**. Cada responsable d'una externalització en l'Entitat sol·licita al proveïdor l'actualització i el report dels seus indicadors, que són revisats internament de manera periòdica.

En l'exercici 2019, les **activitats encomanades a tercers** relacionades amb valoracions i càlculs d'experts independents han estat relacionades, principalment, amb:

- Determinats serveis d'auditories internes i tecnològiques.
- Determinats serveis de consultories financeres i de business intelligence.
- Determinats serveis de màrqueting i compres diverses.
- Determinats serveis informàtics i tecnològics.
- Determinats serveis financers.
- Determinats serveis d'assessorament Financer, Fiscal i Legal.
- Determinats processos relacionats amb Recursos Humans i compres diverses.
- Determinats processos relacionats amb els Sistemes d'Informació.

Informació i comunicació

Polítiques comptables

La responsabilitat exclusiva de la definició i comunicació dels criteris comptables del Grup recau en la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, concretament en el **Departament de Polítiques i Regulació Comptables**, integrada en la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital.

Entre les seves responsabilitats s'inclou el **seguiment i l'anàlisi de la normativa** que aplica al Grup, per a la seva interpretació, i l'aplicació consegüent en la informació financera d'una manera homogènia en totes les entitats que formen part del Grup, així com l'actualització permanent dels criteris comptables aplicats davant qualsevol nova tipologia de contracte o operació, o qualsevol canvi normatiu.

Així mateix, porten a terme l'**anàlisi i estudi de les implicacions comptables** d'operacions singulars, per a l'anticipació d'impactes i el seu tractament comptable correcte en els estats financers consolidats i s'encarreguen de la resolució de dubtes o conflictes sobre qüestions comptables no recollides en els circuits comptables o que presenten dubtes sobre la seva interpretació. Com a mínim mensualment, es comparteixen les consultes comptables concloues pel Departament amb la resta de la Direcció d'Intervenció i Comptabilitat, aportant explicació del raonament tècnic que les recolzen o les interpretacions efectuades, així com els temes que estan en curs d'anàlisi.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

En el procés de **definició de nous productes**, mitjançant la seva participació en el Comitè de Producte del Grup, analitzen les implicacions comptables partint de les seves característiques i aquesta anàlisi es concreta en què es detallen tots els esdeveniments possibles pels quals pot transitar el contracte o operació. Així mateix, es descriuen les característiques principals de l'operativa administrativa, la normativa fiscal i els criteris i les normes comptables aplicades. Les altes i modificacions en els circuits comptables es comuniquen immediatament a l'Organització i la majoria es poden consultar a la intranet de l'Entitat.

Aquest departament també participa i dona suport al **Comitè de Regulació del Grup CaixaBank** en matèria de regulació comptable. Davant qualsevol canvi normatiu que sigui d'aplicació i s'hagi d'implementar en el Grup, el Departament ho comunica als Departaments o a les filials del Grup afectats i participa o lidera els projectes d'implementació d'aquests canvis, segons el cas.

Les activitats anteriors es materialitzen en l'**existència i el manteniment d'un manual de polítiques comptables**, en què s'estableixen les normes, els principis i els criteris comptables adoptats pel Grup. Aquest manual garanteix la comparabilitat i la qualitat de la informació financera de totes les societats del Grup i es complementa amb les consultes rebudes pel Departament.

La comunicació amb els responsables de les operacions és permanent i fluida.

De manera complementària, el Departament de Polítiques i Regulació Comptables s'encarrega de desenvolupar activitats formatives en les àrees de negoci rellevants de l'organització sobre novetats i modificacions comptables.

Mecanismes per a l'elaboració de la informació financera

CaixaBank disposa d'eines informàtiques desenvolupades internament que asseguren la integritat i l'homogeneïtat en els **processos de captura i elaboració de la informació financera**. Així mateix, totes les aplicacions disposen de mecanismes de contingència tecnològica, de manera que s'assegura la conservació i l'accessibilitat de les dades davant qualsevol circumstància.

Cal destacar que l'Entitat està immersa en un projecte de millora de l'**arquitectura de la informació comptable**, que té per objecte l'increment en la qualitat, la integritat, la immediatesa i l'accés a les dades que proporcionen les aplicacions de negoci. De forma gradual, les diverses aplicacions informàtiques s'estan incloent dins l'abast del projecte, que actualment ja integra una materialitat de saldos molt significativa.

A l'efecte d'elaborar la **informació consolidada**, tant CaixaBank com les societats que conformen el perímetre del Grup fan servir, a través d'eines especialitzades, mecanismes de captura, anàlisi i preparació de les dades amb formats homogenis. Així mateix, el pla de comptes comptables, integrat en l'aplicació de consolidació, s'ha definit per complir els requeriments dels diferents reguladors.

Pel que fa als Sistemes utilitzats per a la **gestió de l'SCI-IF**, l'Entitat té implantada l'eina **SAP Governance, Risk and Compliance (SAP GRC)** per tal de garantir-ne la integritat i reflectir els riscos i els controls existents. L'eina suporta també, entre d'altres, el Catàleg de Riscos Corporatiu i els Indicadors de Risc Operacional (KRI), responsabilitat de la Direcció Executiva de Corporate Risk Management Function & Planning.

Supervisió del funcionament del sistema de control intern sobre la informació financera

Sens perjudici de les funcions del Consell d'Administració en matèria de gestió i control de riscos, correspon a la **Comissió d'Auditoria i Control supervisar el procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada** i l'eficàcia dels sistemes de control intern i de gestió de riscos de l'Entitat, així com discutir amb els auditors de comptes les debilitats significatives del sistema de control intern en el cas que es detectin en el desenvolupament de l'auditoria.

Aquestes funcions i activitats de la Comissió d'Auditoria i Control relacionades amb la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera s'expliquen amb detall en l'apartat 1.1.

En relació a la supervisió del procés d'elaboració i presentació de la informació financera regulada, la Comissió d'Auditoria i Control duu a terme, entre d'altres, les següents activitats:

- La **revisió del Pla Anual d'Auditoria Interna**, avaluant si el seu abast és suficient per donar una cobertura adequada als riscos principals a què està exposada l'Entitat. Posteriorment, el Pla Anual es trasllada al Consell d'Administració.
- La **revisió i l'avaluació de les conclusions** de les auditories realitzades i el seu impacte en la informació financera, si escau.
- El **seguiment continuat** de les accions correctores, considerant la prioritització atorgada a cadascuna d'elles.

La funció d'Auditoria Interna, representada per la Direcció Executiva d'Auditoria en el Comitè de Direcció, es regeix pels principis establerts en l'Estatut d'Auditoria Interna del Grup CaixaBank, aprovat pel Consell d'Administració de CaixaBank.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent

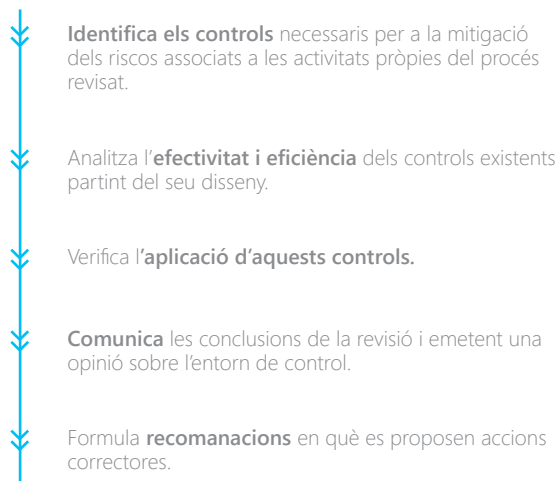


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

L'auditoria interna de CaixaBank és una **activitat independent i objectiva** d'assegurament i consulta, concebuda per agregar valor i millorar les activitats, contribuint a la consecució dels objectius estratègics del Grup CaixaBank aportant un enfocament sistemàtic i disciplinat en l'avaluació i la millora dels processos de gestió de riscos i controls, i del govern corporatiu. El seu objectiu és garantir una supervisió eficaç i eficient del sistema de control intern mitjançant una avaluació continuada dels riscos i controls de l'organització. Així mateix, s'encarrega de donar suport a la Comissió d'Auditoria i Control en la seva funció de supervisió, mitjançant l'elaboració d'informes i el report periòdic dels resultats dels treballs executats.

Auditoria Interna disposa d'**auditors distribuïts en diferents equips de treball** especialitzats en la revisió dels riscos principals als quals està exposada l'Entitat. Entre aquests equips hi ha la Direcció d'Auditoria Financera, Participades i Compliment Normatiu, en la qual hi ha un grup assignat a la supervisió dels processos de la Direcció Executiva d'Intervenció, Control de Gestió i Capital, responsable de l'elaboració de la informació financera i comptable de l'Entitat. El Pla Anual d'Auditoria Interna, desenvolupat amb un enfocament plurianual, inclou la revisió dels riscos i controls de la informació financera en tots els treballs d'auditoria en què són rellevants.

En cada treball, Auditoria Interna:



Auditoria Interna ha desenvolupat un **programa de treball específic per a la revisió de l'SCIIF** que se centra en la revisió periòdica dels processos rellevants (transversals i de negoci) definits per l'equip CIIF, juntament amb la revisió dels controls existents en auditories d'altres processos. Actualment aquest programa de treball es completa amb la **revisió de la correcta certificació i les evidències d'execució** efectiva d'una mostra de controls, seleccionats a partir d'indicadors d'auditoria contínua. Amb tot això, Auditoria Interna emet anualment un informe global en el qual s'inclou una avaluació del funcionament de l'SCIIF durant l'exercici.

L'avaluació anual de l'SCIIF el 31 de desembre del 2019 s'ha centrat en:

- Revisió de l'**aplicació del Marc de Referència** definit en el document "Control Intern sobre la informació financera en les entitats cotitzades" promogut per la CNMV com un estàndard de bones pràctiques en la matèria.
- Verificació de l'**aplicació de la Política SCIIF** i Norma SCIIF per garantir que el Sistema en l'àmbit del Grup és adequat i eficaç.
- Valoració del **funcionament del procés de certificació interna ascendent** dels controls clau.
- Avaluació de la **documentació descriptiva dels processos, riscos i controls rellevants** en l'elaboració de la informació financera.

A més, en l'exercici 2019, Auditoria Interna ha fet diferents revisions de processos que afecten a la generació, l'elaboració i la presentació de la informació financera centrats en els àmbits financer-comptable, gestió de riscos corporatius, instruments financers, sistemes d'informació i el negoci assegurador, entre d'altres.

Els resultats de l'avaluació de l'SCIIF es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Equip Directiu. En els informes que contenen l'avaluació efectuada s'hi inclouen **plans d'acció** que detallen les mesures

correctores, la seva criticitat per mitigar els riscos en la informació financera i els terminis de resolució.

Així mateix, l'Entitat compta amb **procediments periòdics de discussió amb l'Auditor de Comptes**. L'Alta Direcció està permanentment informada de les conclusions que s'assoleixen en els processos de revisió dels comptes anuals. L'auditor extern assisteix a la Comissió d'Auditoria i Control, en què informa tant del pla d'auditoria com de les conclusions preliminars assolides abans de la publicació de resultats i de les conclusions finals abans de la formulació dels comptes, incloent-hi, si escau, les debilitats de control intern. Així mateix, en el marc del treball de revisió de la informació financera semestral, s'informa la Comissió d'Auditoria i Control del treball dut a terme i de les conclusions obtingudes.

D'altra banda, les revisions d'Auditoria Interna, en els diferents àmbits d'actuació, conclouen amb l'emissió d'un informe que avalua els riscos rellevants i l'efectivitat del control intern dels processos i les operacions que són objecte d'anàlisi, i que identifica i valora les possibles debilitats i carències de control, formulant recomanacions per a la seva esmena. Els **informes d'Auditoria Interna** són remesos a l'Alta Direcció. A més, hi ha un report mensual recurrent a la Comissió d'Auditoria i Control sobre les activitats desenvolupades per l'àrea d'Auditoria Interna, amb informació específica sobre aquelles debilitats significatives que s'han detectat en les revisions efectuades durant el període de reporting.

Auditoria Interna efectua un **seguiment continuat del compliment de totes les recomanacions** emeses, amb èmfasi especial en les referides a debilitats de risc alt, que es reporten periòdicament. Aquesta informació de seguiment, així com les incidències rellevants identificades en les revisions d'Auditoria, es comuniquen a la Comissió d'Auditoria i Control i a l'Alta Direcció.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Informe de l'auditor extern

En aplicació de la recomanació inclosa en la Guia d'Actuació sobre l'Informe de l'Auditor referida a la Informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors en el seu lloc web, CaixaBank ha sotmès a revisió per part de l'auditor de comptes anuals el contingut de la informació relativa al Sistema de Control Intern sobre la Informació Financera. En l'Informe resultant es conclou que, com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que la puguin afectar.

L'informe s'inclou com a Annex en aquest Informe anual de Govern Corporatiu.





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

G. Grau de seguiment de les recomanacions de govern corporatiu

1

Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista, ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2

Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent, totes dues defineixin públicament amb precisió:

- a) Les àrees d'activitat respectives i relacions de negoci eventuais entre aquestes àrees, així com les de la societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup.
- b) Els mecanismes previstos per resoldre els conflictes d'interès eventuais que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Es considera que aquesta recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup.

3

Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

- a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.
- b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de govern corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui





LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

4

Que la societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la societat faci pública aquesta política a través del seu lloc web, incloent-hi informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

5

Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que, quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu lloc web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

El Consell d'Administració, en la reunió del dia 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualsevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la Societat, incloent-hi warrants. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril del 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril del 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny del 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió; el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió, i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulador perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la Societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una convertibilitat eventual, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augments de capital que el Consell està facultat per aprovar.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

6

Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin al seu lloc web amb antelació suficient a la celebració de la junta general ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix Cumple parcialmente Explique

7

Que la societat transmeti en directe, a través del lloc web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

Compleix Explique

8

Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el consell d'administració procuri presentar els comptes a la junta general d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el president de la comissió d'auditoria

com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix Cumple parcialmente Explique

9

Que la societat faci públics al seu lloc web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Cumple parcialmente Explique

10

Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:

- a) Difongui immediatament els punts complementaris i les noves propostes d'acord.
- b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel consell d'administració.



LADN de CaixaBank



Linies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
- d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en el fet que hi ha presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes tractin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del principi 7 del Codi de bon govern, que fa referència expressa als Principis de govern corporatiu de l'OC-DE, que assenyalen que els procediments emprats en les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11

Que, en cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la junta general d'accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

12

Que el consell d'administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guïï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, clients i la resta de grups d'interès que puguin estar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia sobre la comunitat en el seu conjunt i sobre el medi ambient.

Compleix Cumple parcialmente Explique

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

13

Que el consell d'administració tingui la dimensió necessària per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, la qual cosa fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Explique

Al tancament de l'exercici 2019 el Consell d'Administració està integrat per setze membres.

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i molt propera a la dimensió aconsellada per la recomanació del Codi de bon govern d'entre cinc i quinze membres, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Addicionalment, i atesa la seva naturalesa com a entitat de crèdit, a CaixaBank hi ha sis comissions del Consell, quatre de caràcter obligatori i dues de voluntàries, l'última de les quals es va crear durant l'exercici 2019. Per això, es considera que la composició actual del Consell permet atendre, a aquest efecte, la càrrega de treball existent actualment.

Així mateix, cal esmentar que la mida i composició actuals del Consell es justifiquen també a causa de la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents, així com per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, que estarà en vigor fins a l'agost del 2020.

Per tot l'anterior, i encara que s'excedeix en un membre la recomanació, la dimensió del Consell es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

14

Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- Sigui concreta i verificable.
- Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració es reculli en l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del consell d'administració.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment de la política de selecció de consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Cumple parcialment Explique

 LADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

15

Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del consell d'administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

Compleix Cumples parcialment Explique

16

Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en les quals hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el consell d'administració i no tinguin vincles entre ells.

Compleix Explique

17

Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un, o més d'un accionista actuant concertadament, que controli més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Compleix Explique

18

Que les societats facin pública a través del seu lloc web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta de societats cotitzades com si no, així com sobre la resta d'activitats retribuïdes que facin, independentment de la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a conseller en la societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019
19

Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital, i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20

Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial, i que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan l'accionista esmentat rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21

Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la comissió de nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del consell d'administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

22

Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat i, en particular, els obliguin a informar el consell d'administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves vicissituds processals posteriors.

Així mateix, que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23

Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el conflicte d'interessos potencial, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

Adicionalment, que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat reserves serioses, el conseller tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons en la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24

Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25

Que la comissió de nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

I que el reglament del consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26

Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i que cada conseller pugui proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Segons el que s'estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al president la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell i dirigir les discussions i les deliberacions en els seus debats.

Dit això, cada conseller pot sol·licitar incloure altres punts en l'ordre del dia que no estaven previstos inicialment.

27

Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres consellers no executius). Això és el que estableix el principi 14 del Codi de bon govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (en l'article 37), així com el Reglament del Consell (en l'article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de govern corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència inevitable, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistència les representacions, quan es donin, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i, en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social.

D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

28

Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29

Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions, incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

30

Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

31

Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no constin a l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la constància deguda en l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

32

Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el seu grup.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

 LADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

33

Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



34

Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat, i coordinar el pla de successió del president.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

35

Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019
36

Que el ple del consell d'administració avalui un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

- a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- b) El funcionament i la composició de les seves comissions.
- c) La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- d) L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la comissió de nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la comissió de nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup s'hauran de desglossar en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Complex parcialment Expliqui

37

Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del mateix consell d'administració i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

38

Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la comissió executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la comissió executiva.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

39

Que els membres de la comissió d'auditoria, i especialment el president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Complex parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

40

Que, amb la supervisió de la comissió d'auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la comissió d'auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41

Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42

Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la comissió d'auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:

- a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la societat i, si escau, al grup, revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.

- b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats, i verificar que l'alta direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
- c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si és possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.

2. En relació amb l'auditor extern:

- a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
- b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
- c) Supervisar que la societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'existència eventual de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
- d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.
- e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, la resta de normes sobre la independència dels auditors.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

43

Que la comissió d'auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

44

Que la comissió d'auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per analitzar-les i informar prèviament el consell d'administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

45

Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, com a mínim:

- Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre d'altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- La fixació del nivell de risc que la societat consideri acceptable.
- Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que arribin a materialitzar-se.

- Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

46

Que, amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

47

Que els membres de la comissió de nomenaments i de retribucions –o de la comissió de nomenaments i la comissió de retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

48

Que les societats d'elevada capitalització tinguin una comissió de nomenaments i una comissió de remuneracions separades.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

49

Que la comissió de nomenaments consulti amb el president del consell d'administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la comissió de nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, candidats potencials per cobrir vacants de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui



 LADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

50

Que la comissió de retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.
- d) Vetllar perquè els eventuals conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la comissió.
- e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix Complex parcialment Expliqui

51

Que la comissió de retribucions consulti amb el president i el primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix Complex parcialment Expliqui

52

Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el reglament del consell d'administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:

- a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
- b) Que els seus presidents siguin consellers independents.
- c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes, i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que respongui de la feina feta.
- d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
- e) Que s'estengui acta de les seves reunions, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

LADN de CaixaBank

Línies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent


Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

53

Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, la comissió de responsabilitat social corporativa, en cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, a les quals específicament s'atribueixin les funcions mínimes següents:

- La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la societat.
- La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
- L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta de grups d'interès.



- La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
- El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
- La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
- L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa, incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
- La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

54

Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui, com a mínim:

- Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
- L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
- Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
- Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

- e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
- f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
- g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

55

Que la societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56

Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Cumple Explique

57

Que se circumscriguin als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

 LADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019
58

Que, en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions tenen relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

59

Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

60

Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les excepcions eventuais que consten en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

61

Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

 LADN de CaixaBank

 Línies estratègiques

 Estat d'informació no financera

 Glossari

 Informe de verificació independent

 Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

62

Que, una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins que hagi transcorregut un termini mínim de tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als consellers de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en els tres anys posteriors a la seva adquisició, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sense importar la quantitat, durant el període de dotze mesos des del seu lliurament.

Es considera que la finalitat establerta en el principi 25, que estableix que la remuneració dels consellers ha d'afavorir la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus i clawback*, i per la mateixa estructura de la remuneració dels consellers executius, la retribució en accions dels quals (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el referent als plans d'incentius a llarg termini), a més del període de restricció, està subjecta a un règim d'ajornament, i a més és una retribució variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en coherència absoluta amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de remuneració del Consell d'Administració, que va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha realitzat per acomplir el que disposa la Guia de l'EBA sobre polítiques de

remuneració, i es va mantenir en les modificacions de la Política de remuneració del Consell d'Administració aprovades per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018 i la celebrada el 5 d'abril del 2019. Pel que fa als plans d'incentius a llarg termini, s'han aprovat en la Junta General del 23 d'abril del 2015 i del 5 d'abril del 2019.

63

Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

64

Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat hagi pogut comprovar que el conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Complex parcialment Expliqui No aplicable

LADN de CaixaBank

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

H. Altres informacions d'interès

Adhesions de CaixaBank a codis ètics o de bones practiques

INTERNACIONALS



Organisme encarregat de promoure els principis de Nacions Unides. CaixaBank n'ocupa la presidència des del 2012.



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



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



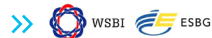
La gestora de plans de pensions, VidaCaixa (2009); la gestora d'actius del Grup, CaixaBank Asset Management (2016), i BPI Gestão de Activos (2019), en són signants.



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



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



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



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



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



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



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



Compromís d'avaluació de riscos ESG* en el finançament de projectes de més de 7 milions d'euros (2007).



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



CaixaBank és el primer banc europeu a convertir-se en membre afiliat d'aquest organisme de Nacions Unides encarregat de la promoció d'un turisme responsable, sostenible i accessible per a tots (2019).

LADN de CaixaBank

Linies estratègiques

Estat d'informació no financera

Glossari

Informe de verificació independent

Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

NACIONALS

» **laCaixa**

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

» **IESE** Càtedra CaixaBank de Responsabilitat Social Corporativa

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

» **Càtedra AgroBank**

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

» **Observatorio de los ODS** Contribució de las empreses espanyoles

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

» **ceca**

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

» **Grupo Español Crecimiento Verde**

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

» **finresp**

Persegueixen assegurar que es destina prou capital privat a inversors sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europees per a la sostenibilitat de Nacions Unides (2019).

» **seres**

Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està en el patronat i en el Consell Assessor (2011).

» **Forética**

Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).

» **ICC** INTERNATIONAL CHAMBER OF COMMERCE

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

» **finanzas para todos**

Adhesió al Pla Nacional d'Educació Financera del Banc d'Espanya i la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV), que té com a objectiu millorar el coneixement financer de la població (2010).

» **DIRSE**

Associació Espanyola de Directius de Responsabilitat Social. CaixaBank és vocal de la Junta (2011).

» **IESE PPP for CITIES**

Acord de col·laboració per desenvolupar propostes concretes que facilitin el finançament i la implantació plena de les propostes Smart City: unes ciutats més inclusives i sostenibles, tant socialment com amb el planeta (2019).

Adicionalment, CaixaBank està adherida als Women's Empowerment Principles (des del 2014), a l'ONU i al Pacte Mundial de Nacions Unides (des del 2012), al Xàrter de la Diversitat (des del 2011), a "Més dones, millors empreses" (renovat el 2019), a "EJE&CON" (des del febrer del 2019) i a l'Observatori Generació i Talent (des del 2016). Des del 2015 CaixaBank també compleix i està adherida al Codi de bones pràctiques tributàries, elaborat en el marc del Fòrum de Grans Empreses en col·laboració amb l'Agència Tributària. A més, a través de la seva sucursal a Londres, està voluntàriament adscrita al Codi de pràctiques tributàries per a bancs impulsat per les autoritats fiscals del Regne Unit.

Des del 2009, CaixaBank està adherida al Programa d'acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH) i participa en el Registre de petjada de carboni, compensació i projectes d'absorció del Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, i s'ha compromès voluntàriament a fer el seguiment de les seves emissions i a establir mesures que contribueixin a reduir-les, més enllà del que obliga la normativa.

Així mateix, CaixaBank segueix les Directrius de l'OCDE per a empreses internacionals, guies que promouen una conducta empresarial sostenible i responsable.

Finalment, des del 2015 CaixaBank està adherida al Codi de bones pràctiques del Govern espanyol per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual dirigit a famílies en risc d'exclusió.

» **RECONEIXEMENT PER PART DELS PRINCIPALS ÍNDEXS I AGÈNCIES DE QUALIFICACIÓ EN SOSTENIBILITAT**

	(0-100)	(CCC-AAA)	(0-100)	(1-5)	(D-/A+)	(D-/A)	
2019	81	A	74	3,8	C	A-	Robust
2018	79	A	74	4	C	A-	Robust
	Només inclosos 25 bancs a nivell mundial		Outperformer		Prime	Leadership	



LADN de CaixaBank



Línies estratègiques



Estat d'informació no financera



Glossari



Informe de verificació independent



Informe de Govern Corporatiu corresponent al 2019

Aquest informe anual de govern corporatiu ha estat aprovat pel Consell d'Administració de la Societat, en la sessió de data:

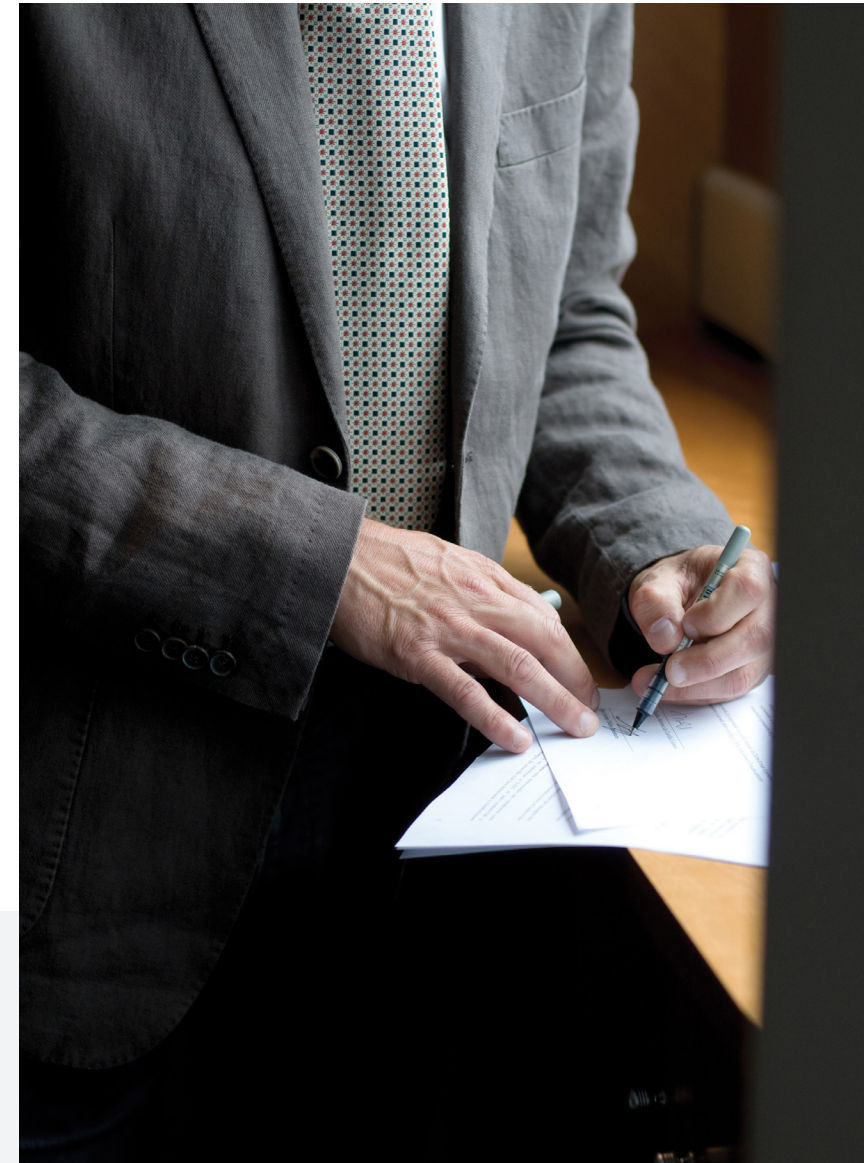
20/02/2020

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abtingut.

Si

No

La versió en català d'aquest document és una traducció de l'original en castellà i té únicament finalitats informatives. En cas de discrepància entre ambdues versions, prevaldrà la versió original en castellà.



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

Informe d'auditor en relació amb la “Informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera (SCIIF)” de CaixaBank, S.A. corresponent a l'exercici 2019

Al Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.,

D'acord amb la sol·licitud del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A., (en endavant, l'entitat) i amb la nostra carta de proposta amb data 8 de novembre de 2019, hem aplicat determinats procediments sobre la “Informació relativa a l'SCIIF” adjunta inclosa a l'apartat “F. Sistemes interns de control i gestió de riscos en relació amb el procés d'emissió de la informació financera (SCIIF)” de l'Informe anual de govern corporatiu de CaixaBank, S.A., corresponent a l'exercici 2019, en el qual es resumeixen els procediments de control intern de l'entitat en relació amb la informació financera anual.

El Consell d'Administració és responsable d'adoptar les mesures adients per garantir raonablement la implantació, el manteniment i la supervisió d'un adequat sistema de control intern així com del desenvolupament de millores d'aquest sistema i de la preparació i l'establiment del contingut de la informació relativa al SCIIF adjunta.

En aquest sentit, cal tenir en compte que, independentment de la qualitat del disseny i de l'operativitat del sistema de control intern adoptat per l'entitat en relació amb la informació financera anual, aquest només pot permetre una seguretat raonable, però no absoluta, en relació amb els objectius que persegueix, ateses les limitacions inherents a tot sistema de control intern.

Durant el nostre treball d'auditoria dels comptes anuals i d'acord amb les normes tècniques d'auditoria, la nostra avaluació del control intern de l'entitat ha tingut com a propòsit únic permetre'ns establir l'abast, la naturalesa i el moment de realització dels procediments d'auditoria dels comptes anuals de l'entitat. Per tant, la nostra avaluació del control intern, a l'efecte d'aquesta auditoria de comptes, no ha tingut l'extensió suficient per permetre'ns emetre una opinió específica sobre l'eficàcia d'aquest control intern sobre la informació financera anual regulada.

A l'efecte d'emetre aquest informe, hem aplicat exclusivament els procediments específics descrits a continuació i indicats a la Guia d'actuació sobre l'informe de l'auditor referit a la informació relativa al sistema de control intern sobre la informació financera de les entitats cotitzades, publicada per la Comissió Nacional del Mercat de Valors (des d'ara, CNMV) a la seva pàgina web, que estableix el treball que cal fer, el seu abast mínim i el contingut d'aquest informe. Com que el treball que resulta d'aquests procediments té, en tot cas, un abast reduït i substancialment menor que el d'una auditoria o que el d'una revisió sobre el sistema de control intern, no expressem una opinió sobre la seva efectivitat, ni sobre el seu disseny ni sobre la seva eficàcia operativa, en relació amb la informació financera anual de l'entitat corresponent a l'exercici 2019 que es descriu en la informació relativa a l'SCIIF adjunta. En conseqüència, si haguéssim aplicat procediments addicionals als esmentats tot seguit o si haguéssim fet una auditoria o una revisió sobre el sistema de control intern en relació a la informació financera anual regulada, s'hi podrien haver posat de manifest altres fets o aspectes sobre els quals us hauríem informat.

Així mateix, atès que aquest treball especial no constitueix una auditoria de comptes ni és sotmès a la Llei d'auditoria de comptes, no expressem una opinió d'auditoria en els termes que preveu la normativa esmentada.

Tot seguit es relacionen els procediments aplicats:

1. Lectura i comprensió de la informació preparada per l'entitat en relació amb l'SCIIF — informació de desglossament inclosa a l'informe de gestió— i avaluació de si aquesta informació tracta la totalitat de la informació requerida d'acord amb el contingut mínim descrit a l'apartat F, relatiu a la descripció de l'SCIIF, del model de l'IAGC segons s'estableix a la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada posteriorment per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV.
2. Preguntes al personal encarregat de l'elaboració de la informació detallada en el punt 1 anterior per tal de: i) entendre el procés seguit en l'elaboració; ii) obtenir informació que permeti avaluar si la terminologia utilitzada s'ajusta a les definicions del marc de referència; iii) obtenir informació sobre si els procediments de control descrits estan implantats i en funcionament a l'entitat.
3. Revisió de la documentació explicativa que dona suport a la informació detallada en el punt 1 anterior, i que comprendrà, principalment, la documentació directament posada a disposició dels responsables de formular la informació descriptiva de l'SCIIF. En aquest sentit, la documentació inclou informes elaborats per la funció d'auditoria interna, l'alta direcció i altres especialistes interns o externs en les seves funcions de suport a la Comissió d'Auditoria i Control.
4. Comparació de la informació detallada al punt 1 anterior amb el coneixement de l'SCIIF de l'entitat obtingut com a resultat d'aplicar els procediments realitzats en el marc dels treballs de l'auditoria de comptes anuals.
5. Lectura d'actes de reunions del Consell d'Administració, de la Comissió d'Auditoria i Control i d'altres comissions de l'entitat a l'efecte d'avaluar la consistència entre els afers que s'hi tracten en relació a l'SCIIF i a la informació detallada en el punt 1 anterior.
6. Obtenció de la carta de manifestacions relativa al treball fet signada pels responsables de preparar i formular la informació detallada en el punt 1 anterior.

Com a resultat dels procediments aplicats sobre la informació relativa a l'SCIIF, no s'han posat de manifest inconsistències o incidències que puguin afectar-la.

Aquest informe s'ha elaborat exclusivament en el marc dels requeriments establerts a l'article 540 del text refós la Llei de societats de capital, per la Circular núm. 5/2013, de 12 de juny, de la CNMV, modificada per la Circular núm. 7/2015, de 22 de desembre, de la CNMV i per la Circular núm. 2/2018, de 12 de juny, de la CNMV a l'efecte de la descripció de l'SCIIF en els informes anuals de govern corporatiu.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original en castellà signat per
Ramon Aznar i Pascua

21 de febrer de 2020

DADES IDENTIFICATIVES DE L'EMISSOR

Data final de l'exercici de referència: [31/12/2019]

CIF: [A-08663619]

Denominació social:

[**CAIXABANK, SA**]

Domicili social:

[C/ PINTOR SOROLLA, 2-4 (VALÈNCIA)]

A. ESTRUCTURA DE LA PROPIETAT

A.1. Completi el quadre següent sobre el capital social de la societat:

Data d'última modificació	Capital social (€)	Nombre d'accions	Nombre de drets de vot
14/12/2016	5.981.438.031,00	5.981.438.031	5.981.438.031

Indiqui si hi ha diferents classes d'accions amb diferents drets associats:

Sí
 No

A.2. Detalli els titulars directes i indirectes de participacions significatives en la data de tancament de l'exercici, exclosos els consellers:

Nom o denominació social de l'accionista	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte	
INVESCO LIMITED	0,00	2,02	0,00	0,00	2,02
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,07	3,07
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	0,00	40,00	0,00	0,00	40,00

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
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, SA	0,05	0,00	0,05
BLACKROCK, INC	ALTRES ENTITATS CONTROLADES QUE INTEGREN EL GRUP BLACKROCK, INC	3,00	0,07	3,07

Nom o denominació social del titular indirecte	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot
FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	CRITERIA CAIXA, SAU	40,00	0,00	40,00
INVESCO LIMITED	INVESCO CAPITAL MANAGEMENT LLC	0,00	0,00	0,00

A.3. Completi els quadres següents sobre els membres del consell d'administració de la societat que posseixin drets de vot sobre accions de la societat:

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JORDI GUAL SOLÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nom o denominació social del conseller	% drets de vot atribuïts a les accions		% drets de vot a través d'instruments financers		% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers	
	Directe	Indirecte	Directe	Indirecte		Directe	Indirecte
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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
JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARCELINO ARMENTER VIDAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% total de drets de vot en poder del consell d'administració						0,67	

Detall de la participació indirecta:

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació social del titular directe	% drets de vot atribuïts a les accions	% drets de vot a través d'instruments financers	% total de drets de vot	% drets de vot que poden ser transmesos a través d'instruments financers
JOSÉ SERNA MASIÁ	MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

A.7. Indiqui si han estat comunicats a la societat pactes parasocials que l'afectin segons el que estableixen els articles 530 i 531 de la Llei de societats de capital. Si escau, descrigui'ls breument i relacioni els accionistes vinculats al pacte:

Sí
 No

Intervinents del pacte parasocial	% de capital social afectat	Breu descripció del pacte	Data de venciment del pacte, si en té
FUNDACIÓN BANCARIA CAJA NAVARRA, FUNDACIÓN CAJACANARIAS I FUNDACIÓN CAJA DE BURGOS, FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	40,63	Després de la fusió per absorció de Banca Cívica per CaixaBank, els accionistes Fundació Bancària "la Caixa", i Caja Navarra (actualment Fundación Caja Navarra), Cajasol (actualment Fundación Cajasol), CajaCanarias (actualment Fundación CajaCanarias) i Caja de Burgos (actualment Caja Burgos, Fundación Bancaria) (d'ara endavant, "les Fundacions"), van subscriure l'1 d'agost del 2012 el pacte d'accionistes, l'objectiu del qual era regular les relacions de les Fundacions i la Fundació Bancària "la Caixa" com a accionistes de CaixaBank, i les seves relacions de cooperació recíproques i amb CaixaBank. Vegeu-ne més detalls en l'apartat de Pactes parasocials de l'IAGC en format lliure.	La data de venciment del pacte és el 3 d'agost del 2020.

Indiqui si la societat coneix l'existència d'accions concertades entre els seus accionistes. Si escau, descrigui-les breument:

Sí
 No

A.8. Indiqui si hi ha alguna persona física o jurídica que exerceixi o pugui exercir el control sobre la societat d'acord amb l'article 5 de la Llei del mercat de valors. Si escau, identifiqueu-la:

Sí
 No

A.9. Completi els quadres següents sobre l'autocartera de la societat:

En la data de tancament de l'exercici:

Nombre d'accions directes	Nombre d'accions indirectes(*)	% total sobre capital social
2.705.936	423.157	0,05

(*) A través de:

Nom o denominació social del titular directe de la participació	Nombre d'accions directes
VIDACAIXA, SA DE SEGUROS Y REASEGUROS	19.528
MICROBANK	5.635
BANCO BPI, SA	393.716
CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER	4.278
Total	423.157

A.11. Capital flotant estimat:

	%
Capital flotant estimat	54,16

A.14. Indiqui si la societat ha emès valors que no es negocien en un mercat regulat de la Unió Europea.

Sí
 No

B. JUNTA GENERAL

B.4. Indiqui les dades d'assistència a les juntes generals celebrades en l'exercici al qual es refereix aquest informe i les dels dos exercicis anteriors:

Data junta general	Dades d'assistència					Total
	% de presència física	% en representació	% vot a distància			
			Vot electrònic	Altres		
06/04/2017	42,54	24,43	0,03	1,25	68,25	
Dels quals capital flotant	1,89	17,12	0,03	1,25	20,29	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01	
Dels quals capital flotant	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61	
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62	
Dels quals capital flotant	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93	

B.5. Indiqui si en les juntes generals celebrades durant l'exercici hi ha hagut algun punt de l'ordre del dia que, per qualsevol motiu, els accionistes no hagin aprovat:

Sí
 No

B.6. Indiqui si hi ha alguna restricció estatutària que estableixi un nombre mínim d'accions necessàries per assistir a la junta general o per votar a distància:

Sí
 No

Nombre d'accions necessàries per assistir a la junta general	1.000
Nombre d'accions necessàries per votar a distància	1

C. ESTRUCTURA DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA SOCIETAT

C.1. Consell d'administració

C.1.1 Nombre màxim i mínim de consellers previstos en els estatuts socials i nombre fixat per la junta general:

Nombre màxim de consellers	22
Nombre mínim de consellers	12
Nombre de consellers fixat per la junta	16

C.1.2 Completi el quadre següent amb els membres del consell:

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO		Dominical	CONSELLER	06/04/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOSÉ SERNA MASIÁ		Dominical	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
KORO USARRAGA UNSAIN		Independent	CONSELLER	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
EDUARD O JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independent	CONSELLER	21/09/2017	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independent	CONSELLER	25/02/2016	28/04/2016	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Dominical	VICEPRESIDENT	01/01/2018	06/04/2018	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nom o denominació social del conseller	Representant	Categoria del conseller	Càrrec en el consell	Data del primer nomenament	Data de l'últim nomenament	Procediment d'elecció
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU		Dominical	CONSELLER	01/01/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JORDI GUAL SOLÉ		Dominical	PRESIDENT	30/06/2016	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS		Independent	CONSELLER COORDINADOR INDEPENDENT	05/06/2008	23/04/2015	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independent	CONSELLER	24/04/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executiu	CONSELLER DELEGAT	30/06/2014	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	NATALIA AZNÁREZ GÓMEZ	Dominical	CONSELLER	23/02/2017	06/04/2017	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
JOHN S. REED		Independent	CONSELLER	03/11/2011	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE		Dominical	CONSELLER	26/06/2012	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independent	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES
MARCELINO ARMENTER VIDAL		Dominical	CONSELLER	05/04/2019	05/04/2019	ACORD JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES

Nombre total de consellers

16

Indiqui les baixes que, ja sigui per dimissió, per destitució o per qualsevol altra causa, s'hagin produït en el consell d'administració durant el període subjecte a informació:

Nom o denominació social del conseller	Categoria del conseller en el moment del cessament	Data de l'últim nomenament	Data de baixa	Comissions especialitzades de les quals era membre	Indiqui si la baixa s'ha produït abans del final del mandat
ALAIN MINC	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió d'Auditoria i Control. Comissió de Nomenaments.	NO
JUAN ROSELL LASTORTRAS	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Retribucions.	NO
ANTONIO SÁINZ DE VICUÑA Y BARROSO	Independent	24/04/2014	05/04/2019	Comissió de Riscos. Comissió Executiva.	NO
JAVIER IBARZ ALEGRÍA	Dominical	26/06/2012	05/04/2019	Comissió Executiva.	NO

C.1.3 Completi els quadres següents sobre els membres del consell i les seves categories:

CONSELLERS EXECUTIUS		
Nom o denominació social del conseller	Càrrec en l'organigrama de la societat	Perfil
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conseller delegat	Gonzalo Gortázar, nascut a Madrid el 1965, és conseller delegat de CaixaBank des del juny del 2014. Llicenciat en Dret i en Ciències Empresarials per la Universitat Pontifícia Comillas (ICADE) i màster en Business Administration <i>with distinction</i> per INSEAD. Actualment és president de VidaCaixa i conseller de Banco BPI. Va ser director general de Finances de CaixaBank fins al seu nomenament com a conseller delegat el juny del 2014. Prèviament va ser conseller director general de Critería CaixaCorp entre el 2009 i el juny del 2011. Des del 1993 fins al 2009 va treballar a Morgan Stanley a Londres i a Madrid, on va ocupar diversos càrrecs en la divisió de Banca d'Inversió liderant el Grup d'Institucions Financeres a Europa fins a mitjan 2009, moment en què es va incorporar a Critería. Amb anterioritat va desenvolupar diverses responsabilitats a Bank of America en Banca Corporativa i d'Inversió. Ha estat vicepresident primer de Repsol i conseller de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura i Saba.

Nombre total de consellers executius	1
% sobre el total del consell	6,25

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	MUTUA MADRILEÑA AUTOMOVILISTA SOCIEDAD DE SEGUROS A PRIMA FIJA	Ignacio Garralda Ruiz de Velasco, nascut a Madrid el 1951, és conseller de CaixaBank des de l'any 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid. És notari en excedència des del 1989. Va iniciar la seva carrera professional com a corredor col·legiat de comerç, del 1976 al 1982, any en què va passar a ser agent de canvi i borsa de l'Il·lustre Col·legi d'Agents de Canvi i Borsa de Madrid fins al 1989. Va ser soci fundador d'AB Asesores Bursátiles, SA, societat en què va ocupar el càrrec de vicepresident fins al 2001; vicepresident de Morgan Stanley Dean Witter, SV, SA del 1999 al 2001, i president de Bancoval, SA entre el 1994 i el 1996. Entre el 1991 i el 2009 va ser conseller de la Societat Rectora de la Borsa de Madrid. Actualment és president i conseller delegat de Mutua Madrileña Automovilista. És membre del Consell d'Administració des de l'any 2002 i membre de la Comissió Executiva des del 2004. Actualment exerceix com a president d'aquesta Comissió, així com de la Comissió d'Inversions. És vicepresident primer de Bolsas y Mercados Españoles (BME), membre del Consell d'Administració d'Endesa, SA i exerceix com a president de la seva Comissió d'Auditoria des del 2016. A més, és president de la Fundación Mutua Madrileña, membre del Patronat de la Fundación Princesa de Asturias, del Museu Reina Sofia, de Pro Real Academia Española i de la Fundació d'Ajuda contra la Drogoaddicció.
JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	José Serna Masiá, nascut a Albacete el 1942, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de juliol del 2016. Llicenciat en Dret per la Universitat Complutense de Madrid el 1964, va iniciar la seva activitat professional en l'assessoria jurídica de Butano, SA (1969/70). El 1971 va ingressar en el Cos d'Advocats de l'Estat, prestant els seus serveis en l'Advocacia de l'Estat de Salamanca i en els Ministeris d'Educació i Ciència i Hisenda. Posteriorment, es va incorporar als serveis contenciosos de l'Estat a l'Audiència Territorial de Madrid (actualment el Tribunal Superior de Justícia) fins que va passar a la situació d'excedència el 1983. Del 1983 al 1987 va ser assessor jurídic de la Borsa de Madrid. El 1987 va obtenir plaça com a agent de canvi i borsa en la Borsa de Barcelona, on va ser elegit secretari de la Junta Sindical. Va participar en la reforma borsària del 1988 com a president de la Societat Promotora de la nova Borsa de Barcelona i també com a

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		vocal de la Comissió Consultiva de la Comissió Nacional del Mercat de Valors que s'acabava de crear. El 1989 va ser elegit president de la Borsa de Barcelona, càrrec que va exercir durant dos mandats consecutius fins al 1993. Del 1991 al 1992 va ser president de la Societat de Borses d'Espanya, que agrupa les quatre borses espanyoles, i vicepresident del Mercat Espanyol de Futurs Financers, radicat a Barcelona. També va ser vicepresident de la Fundació Barcelona Centre Financer i de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, SA. El 1994 es va incorporar com a agent de canvi i borsa en el Col·legi Oficial de Corredors de Comerç de Barcelona. Va formar part del Consell d'Administració d'ENDESA durant els anys 2000 a 2007. Així mateix, va ser vocal de la seva Comissió de Control i Auditoria, que va presidir del 2006 al 2007. Va ser també conseller de les societats ENDESA Diversificación i ENDESA Europa. Ha estat notari de Barcelona del 2000 al 2013.
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Tomás Muniesa, nascut a Barcelona el 1952, és vicepresident de CaixaBank des de l'abril del 2018. Llicenciat en Ciències Empresarials i màster en Direcció d'Empreses per ESADE. L'any 1976 va entrar a "la Caixa", el 1992 va ser nomenat director general adjunt i el 2011, director general del Grup Assegurador i Gestió d'Actius de CaixaBank, fins al novembre del 2018. Ha estat vicepresident executiu i CEO de VidaCaixa des del 1997 fins al novembre del 2018. Avui dia ostenta els càrrecs de vicepresident de CaixaBank, VidaCaixa i SegurCaixa Adeslas. A més, és membre del Patronat d'ESADE Fundació i conseller d'Allianz Portugal. Anteriorment, va ser president de MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), vicepresident de BME (Bolsas y Mercados Españoles), vicepresident 2n d'UNESPA, conseller i president de la Comissió d'Auditoria del Consorci de Compensació d'Assegurances, conseller de Vithas Sanidad, SL i conseller suplent de Grupo Financiero Inbursa a Mèxic.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Nascut a Girona el 1949, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del gener del 2017. Llicenciat en Dret per la Universitat de Barcelona, va guanyar les oposicions d'advocat de l'Estat el 1974, i va ser destinat primer a Castelló de la Plana i després, a la darrerria del 1975, a Barcelona. El 1984 va sol·licitar l'excedència i va passar a prestar serveis en la Borsa de Barcelona, on exercia el càrrec d'assessor jurídic i, a partir del 1989, quan la Borsa es va transformar en societat, va ser nomenat secretari del seu Consell d'Administració, mantenint també activitat professional com a advocat en exercici. El 1994 va deixar la Borsa de Barcelona i es va concentrar en l'exercici de l'advocacia, assessorant de manera permanent "la Caixa", de la qual va ser nomenat vicesecretari del Consell d'Administració el 1995 i secretari del Consell d'Administració el 2003, així com director adjunt el 2004 i director executiu el 2005. Des del juny del 2014 fins al desembre del 2016 va ser vicepresident i vicesecretari del Patronat de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa". A CaixaBank, va exercir com a secretari (no membre) del Consell d'Administració del maig del 2009 al desembre del 2016 i com a secretari general del juliol del 2011 al maig del 2014. Va ser secretari del Consell d'Administració, entre d'altres, de La Maquinista Terrestre y Marítima, SA, Intelhorce, Hilaturas Gossipium, Abertis Infraestructuras, SA, Inmobiliaria Colonial, SA i Societat General d'Aigües de Barcelona, SA. Ha estat conseller de Gas Natural SDG, SA des del setembre del 2016 fins al maig del 2018. Actualment és vicepresident primer de Criteriacaixa des del juny del 2014 i conseller de Saba Infraestructuras des del juny del 2018.

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
JORDI GUAL SOLÉ	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Jordi Gual, nascut a Lleida el 1957. És president de CaixaBank des de l'any 2016. És doctor en Economia (1987) per la Universitat de Califòrnia (Berkeley), catedràtic d'Economia d'IESE Business School i Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Actualment és membre del Consell d'Administració de Telefónica i membre del Consell de Vigilància d'Erste Group Bank. Així mateix, és president de FEDEA, vicepresident del Cercle d'Economia i de la Fundació Cotec per a la Innovació, i membre dels Patronats de la Fundació CEDE, el Real Instituto Elcano i la Fundació Barcelona Mobile World Capital. Abans d'assumir la presidència de CaixaBank, era economista en cap i director executiu de Planificació Estratègica i Estudis de CaixaBank, i director general de Planificació i Desenvolupament Estratègic de Criteriacaixa. Es va incorporar al grup "la Caixa" l'any 2005. Ha estat membre del Consell d'Administració de Repsol, conseller econòmic en la Direcció General d'Afers Econòmics i Financers en la Comissió Europea a Brussel·les i professor visitant a la Universitat de Califòrnia (Berkeley), la Université Libre de Bruxelles i la Barcelona Graduate School of Economics. Jordi Gual ha publicat àmpliament sobre temes bancaris, integració europea, regulació i política de competència. El 2019 li han atorgat la Insígnia d'Or de l'Institut Espanyol d'Analistes Financers, el 1999 va ser guardonat amb el premi de recerca de l'European Investment Bank, i el 1979, amb el Premi Extraordinari de Llicenciatura en Ciències Econòmiques i Empresarials. També va rebre una beca Fulbright.</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
FUNDACIÓ CAJACANARIAS	FUNDACIONS SIGNANTS DEL PACTE D'ACCIONISTES	Natalia Aznárez Gómez, nascuda a Santa Cruz de Tenerife el 1964, és la representant de la Fundació CajaCanarias en el Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2017. Llicenciada en Ciències Empresarials en Direcció Comercial per la Universitat de Màlaga i diplomada en el mateix camp en les especialitats de Comptabilitat i Finances per la Universitat de La Laguna. Ha estat professora de Comptabilitat i Finances en la Universitat de La Laguna. Va començar la seva activitat professional col·laborant amb la Direcció General de REA METAL WINDOWS per iniciar la distribució dels seus productes a Espanya. El 1990 va iniciar la seva activitat en el departament de Màrqueting de CajaCanarias. El 1993 va dirigir el segment de Particulars de CajaCanarias, participant en el desenvolupament de productes financers i llançament de campanyes, desenvolupament i implantació del CRM, servei de Banca Personal i Privada. Posteriorment va assumir la direcció de l'àrea de Màrqueting. L'any 2008 va ser designada subdirectora de CajaCanarias, liderant la gestió dels recursos humans de l'entitat, i l'any 2010 va assumir la direcció general adjunta de CajaCanarias. Després del traspàs d'actius i passius a Banca Cívica, va assumir la direcció general de CajaCanarias com a entitat financera amb exercici indirecte. Quan l'entitat financera es va transformar en fundació, va exercir com a directora general fins al 30 de juny del 2016. Ha participat activament en diverses comissions del sector de caixes d'estalvis (Comissió Executiva de l'ACARL, Comissió de Màrqueting d'Euro6000, Comissió de Màrqueting de CECA, Comissió de Recursos Humans de CECA, entre d'altres) i ha ocupat diversos càrrecs en fundacions. Actualment és presidenta de la Comissió de Control del pla de pensions d'empleats de CajaCanarias, vicepresidenta de la Fundació Cristino de Vera, secretària de la Fundació para el Desarrollo y Formación Empresarial CajaCanarias i directora de la Fundació CajaCanarias.
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	Maria Teresa Bassons Boncompte va néixer a Cervelló el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2012. És llicenciada en Farmàcia per la Universitat de Barcelona (1980) i especialista en Farmàcia Hospitalària. Exerceix la seva activitat professional com a titular d'oficina de farmàcia. Així mateix, ha estat vocal del Comitè Executiu de la Cambra de Comerç de Barcelona des de l'any 2002 fins al maig del 2019 i presidenta de la Comissió d'Empreses del sector de la salut de la mateixa institució. Ha estat també vicepresidenta del Col·legi Oficial de Farmacèutics de Barcelona (1997-2004) i secretària general del Consell de Col·legis de

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS

Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		<p>Farmacèutics de Catalunya (2004-2008). És vocal del Consell d'Administració de Bassline, SL, administradora de TERBAS XXI, SL, i consellera de Laboratorios Ordesa des del gener del 2018, i també membre de la Comissió Científica d'Oncolliga. Ha estat vocal del Consell d'Administració de Criteria CaixaHolding des del juliol del 2011 fins al maig del 2012, consellera de Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" de l'abril del 2005 fins al juny del 2014, patrona de la Fundació Bancària Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona "la Caixa" des del juny del 2014 fins al juny del 2016 i membre del Comitè Consultiu de Caixa Capital Risc fins al juny del 2018. També ha estat membre del Consell Assessor sobre Tabaquisme del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (1997-2006) i del Comitè Assessor de Bioètica de la Generalitat de Catalunya (2005-2008), directora del Congrés - Mostra INFARMA de la Fira de Barcelona en les edicions del 1995 i 1997, i directora de les publicacions <i>Circular Farmacèutica</i> i <i>L'Informatiu del COFB</i> durant dotze anys. El 2008, el Consell General de Col·legis de Farmacèutics d'Espanya li va atorgar la Medalla al Mèrit Professional. El juny del 2018 ha estat nomenada acadèmica de la Real Acadèmia de Farmàcia de Catalunya.</p>
MARCELINO ARMENTER VIDAL	FUNDACIÓ BANCÀRIA LA CAIXA	<p>Marcelino Armenter Vidal, nascut a Las Palmas de Gran Canaria el 1957. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciat en ADE i màster en Administració i Direcció d'Empreses per ESADE. Avui dia és conseller delegat i membre de la Comissió Executiva de CriteriaCaixa, SAU, càrrecs que ocupa des del març del 2019. Altres càrrecs que ocupa avui dia són: conseller de Naturgy Energy Group, SA des del setembre del 2016, president de Mediterrànea Beach & Golf Community, SAU des del febrer del 2017 i conseller delegat des del setembre del 2017, conseller d'Inmo CriteriaCaixa, SAU des de l'octubre del 2017, conseller delegat de la gestora Caixa Capital Risc, SGEIC, SA des del febrer del 2002 i vicepresident executiu des de l'octubre del 2018, i conseller de Saba Infraestructuras, SA des del setembre del 2018. Va començar la seva carrera professional en Arthur Andersen i més endavant va incorporar-se a Hidroelèctrica de Catalunya. Des del 1985 ha desenvolupat la seva trajectòria vinculat a "la Caixa" en diferents càrrecs i responsabilitats. Des del 1985 al 1988, va ser director d'Auditoria i Control Intern del Grup "la Caixa". Des del 1988 al 1995, va dirigir l'àrea de participades. Des del 1995 al 2001, va ocupar el càrrec de conseller delegat del Banco Herrero. Des del 2001 al 2007, va ser director general de Caixa Holding. Des del 2007 al 2011, va ser director general adjunt executiu de "la Caixa". Des</p>

CONSELLERS EXTERNS DOMINICALS		
Nom o denominació social del conseller	Nom o denominació de l'accionista significatiu a qui representa o que n'ha proposat el nomenament	Perfil
		del 2011 al 2013, va ser director general de Riscos de CaixaBank. Des del 2013 fins al març del 2019 va ser director general de CriteriaCaixa, SAU i des del 2017 fins al novembre del 2019 ha estat conseller de Grupo Financiero Inbursa.

Nombre total de consellers dominicals	8
% sobre el total del consell	50,00

CONSELLERS EXTERNS INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
KORO USARRAGA UNSAIN	Koro Usarraga Unsain, nascuda a Sant Sebastià el 1957, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2016. Llicenciada en Administració i Direcció d'Empreses i màster en Direcció d'Empreses per ESADE, PADE per IESE i censorsa jurada de comptes. Consellera independent d'NH Hotel Group des del 2015 fins a l'octubre del 2017. Va treballar durant vint anys en Arthur Andersen, i el 1993 va ser nomenada sòcia de la divisió d'auditoria. L'any 2001 va assumir la responsabilitat de la Direcció General Corporativa d'Occidental Hotels & Resorts, grup amb gran presència internacional i especialitzat en el sector de les vacances, on era responsable de les àrees de finances, administració i control de gestió, sistemes d'informació i recursos humans. Va ser directora general de Renta Corporación, grup immobiliari especialitzat en adquisició, rehabilitació i venda d'immobles. És consellera de Vocento, SA. Des de l'any 2005 fins a l'actualitat és accionista i administradora de la societat 2005 KP Inversiones, SL, dedicada a la inversió en empreses i consultoria de direcció. Així mateix, és administradora de Vehicle Testing Equipment, SL.
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Eduardo Javier Sanchiz Irazu, nascut a Vitòria el 1956, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del setembre del 2017. És llicenciat en Ciències Econòmiques i Empresariales per la Universitat de Deusto, campus de Sant Sebastià, i màster en Administració d'Empreses per l'Institut de Empresa a Madrid. Ha estat conseller delegat d'Almirall des del juliol del 2011 fins al 30 de setembre del 2017. Durant aquest període la companyia ha experimentat una transformació estratègica important amb l'ambició de ser una companyia global líder en tractament de la pell. Prèviament, des del maig del 2004, moment en què es va incorporar a Almirall, va ocupar el càrrec de director executiu de Desenvolupament Corporatiu i Finances i Chief Financial Officer. En ambdues funcions, Eduardo va promoure el procés d'expansió internacional de la companyia a través de diverses operacions d'aliances amb terceres companyies i de llicències de productes externs, a més de cinc adquisicions d'empreses i carteres de productes. També va coordinar el procés de sortida a borsa el 2007. Ha estat membre del Consell d'Administració d'Almirall des del gener del 2005 i membre de la Comissió de Dermatologia des de la seva creació el 2015. Abans d'arribar a Almirall va treballar durant 22

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	<p>anys, 17 dels quals fora d'Espanya, en Eli Lilly & Co, empresa farmacèutica americana, en càrrecs de finances, màrqueting, vendes i direcció general. Va tenir l'oportunitat de viure a sis països diferents, i alguns dels seus càrrecs més rellevants són el de director general a Bèlgica i director general a Mèxic. L'últim càrrec que va ocupar en aquesta companyia va ser el de director executiu per a l'àrea de negoci, que aglutina els països del centre, nord, est i sud d'Europa. Ha estat membre del Consell de la Cambra Americana de Comerç a Mèxic i del Consell de l'Associació d'Indústries Farmacèutiques en diversos països d'Europa i Llatinoamèrica. És membre del Comitè Estratègic del laboratori Pierre Fabre i, des del maig del 2019, membre del Consell d'aquesta societat.</p>
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	<p>Verónica Fisas, nascuda a Barcelona el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del febrer del 2016. Llicenciada en Dret i amb un màster en Administració d'Empreses, es va incorporar de ben jove a Natura Bissé, on va adquirir un coneixement ampli del negoci i de tots els seus departaments. És consellera delegada del Consell d'Administració de Natura Bissé i directora general del Grup Natura Bissé des de l'any 2007. Des de l'any 2008 també és patrona de la Fundació Ricardo Fisas Natura Bissé. L'any 2001, ja com CEO de la filial de Natura Bissé als Estats Units, va portar a terme l'expansió i consolidació del negoci, obtenint resultats immillorables en la distribució de producte i el posicionament de marca. L'any 2009 va passar a ser membre de la Junta Directiva de Stanpa, Associació Nacional de Perfumeria i Cosmètica, i el 2019 es va convertir en presidenta de Stanpa i, alhora, també en presidenta de la Fundació Stanpa. El 2009 va rebre el Premi a la Conciliació Empresa - Família en la II Edició Premis Nacionals a la Dona Directiva i, el 2014, el Premi IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) per la seva carrera professional. El novembre del 2017, la revista <i>Emprendedores</i> va guardonar Verónica Fisas com a "executiva de l'any".</p>
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	<p>Xavier Vives Torrents, nascut a Barcelona el 1955, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2008 i conseller coordinador des de l'any 2017. És professor d'Economia i Finances d'IESE Business School. Doctor en Economia per la Universitat de Califòrnia, Berkeley. Ha estat catedràtic d'Estudis Europeus a INSEAD al llarg del període 2001-2005; director de l'Institut d'Anàlisi Econòmica del Consell Superior d'Investigacions Científiques durant el període 1991-2001, i professor visitant en les universitats de Califòrnia (Berkeley), Harvard, Nova York (càtedra Rei Joan Carles I en el curs 1999-2000) i Pennsilvània, així com en la Universitat Autònoma de Barcelona i en la Universitat Pompeu Fabra. Ha assessorat, entre altres institucions, el Banc Mundial, el Banc Interamericà de Desenvolupament, el Banc de la Reserva Federal de Nova York, la Comissió Europea –sent conseller especial del vicepresident de la UE i comissari de la Competència, Joaquín Almunia–, la Generalitat de Catalunya com a membre del CAREC (Consell Assessor per a la Reactivació Econòmica i el Creixement) i empreses internacionals. També ha estat president de l'Associació Espanyola d'Economia, el 2008, i vicepresident de l'Associació Espanyola d'Economia Energètica, entre 2006 i 2009, així com Duisenberg Fellow del Banc Central Europeu el 2015. Avui dia és membre de l'Academia Europaea; Research Fellow del CESifo i del Center for Economic Policy Research; Fellow de l'European Economic Association des del 2004 i de l'Econometric Society des del 1992, i president d'EARIE (European Association for Research in Industrial Economics) entre el 2016 i el 2018. Ha publicat nombrosos articles en revistes internacionals i ha dirigit la publicació de</p>

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
	diversos llibres. Ha estat Premi Nacional Rei Joan Carles I d'Investigació en Ciències Socials, 1988; Premi Societat Catalana d'Economia, 1996; Medalla Narcís Monturiol de la Generalitat de Catalunya, 2002; Premi Catalunya d'Economia, 2005; Premi IEF a l'excel·lència acadèmica en la carrera professional, 2012; beneficiari de l'European Research Council Advanced Grant, 2009-2013 i 2018-2023, i Premi Rei Jaume I d'Economia, 2013.
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María Amparo Moraleda, nascuda a Madrid el 1964, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des de l'any 2014. Enginyera superior industrial per ICAI i PDG per l'IESE. Consellera independent en diverses societats: Solvay, SA (des del 2013), Airbus Group, SE (des del 2015) i Vodafone Group (des del 2017). També és membre del Consell Rector del Consell Superior d'Investigacions Científiques – CSIC (des del 2011), membre del Consell Assessor de SAP Ibérica (des del 2013) i del de Spencer Stuart (des del 2017). Entre el 2012 i el 2017, va ser membre del Consell d'Administració de Faurecia, SA i membre del Consell Assessor de KPMG España (des del 2012). Va ser directora d'Operacions per a l'àrea Internacional d'Iberdrola amb responsabilitat sobre el Regne Unit i els Estats Units entre el gener del 2009 i el febrer del 2012. També va dirigir Iberdrola Ingeniería y Construcción del gener del 2009 al gener del 2011. Va ser presidenta executiva d'IBM per a Espanya i Portugal entre el juliol del 2001 i el gener del 2009, i més tard va ampliar la zona sota la seva responsabilitat a Grècia, Israel i Turquia del juliol del 2005 al gener del 2009. Entre el juny del 2000 i del 2001 va ser executiva adjunta del president d'IBM Corporation. Del 1998 al 2000 va ser directora general d'INSA (filial d'IBM Global Services). Del 1995 al 1997 va ser directora de Recursos Humans per a EMEA d'IBM Global Services, i del 1988 al 1995 va exercir diversos càrrecs professionals i de direcció a IBM Espanya. És membre de diversos patronats i consells de diferents institucions i organismes, entre els quals s'inclouen l'Acadèmia de Ciències Socials i del Medi Ambient d'Andalusia, el Patronat de l'MD Anderson Cancer Center de Madrid i l'International Advisory Board de l'Institut d'Empresa. El desembre del 2015 la van nomenar acadèmica de número de la Reial Acadèmia de Ciències Econòmiques i Financeres. Va ingressar el 2005 en el Hall of Fame de l'organització Women in Technology International (WITI), reconeixement que distingeix les personalitats de l'empresa i de la tecnologia que més han contribuït a tot el món a la incorporació i l'aportació de la dona al desenvolupament tecnològic, i ha rebut diversos premis, com ara Premi al Lideratge des dels Valors (Fundació FIGEVA – 2008), Premi Javier Benjumea (Associació d'Enginyers ICAI – 2003) i el Premi Excel·lència (Federació Espanyola de Dones Directives, Executives, Professionals i Empresàries – Fedepe – 2002).</p>

CONSELLERS EXTERNES INDEPENDENTS	
Nom o denominació social del conseller	Perfil
JOHN S. REED	John Reed, nascut a Chicago el 1939, és membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del 2011. Es va criar a l'Argentina i al Brasil. Va tornar als Estats Units per cursar els seus estudis universitaris, on l'any 1961 es va llicenciar en Filosofia i Lletres i Ciències en el Washington and Jefferson College i el Massachusetts Institute of Technology gràcies a un programa de doble titulació. Va ser tinent del Cos d'Enginyers de l'Exèrcit dels Estats Units del 1962 al 1964, i posteriorment es va tornar a matricular en el MIT per cursar un màster en Ciències. John Reed va treballar trenta-cinc anys a Citibank/Citicorp i Citigroup, els últims setze com a president. Es va jubilar el mes d'abril de l'any 2000. Del setembre del 2003 a l'abril del 2005 va tornar a treballar com a president de la Borsa de Nova York i va ocupar el càrrec de president de la Corporació del MIT entre els anys 2010 i 2014. Va ser nomenat president del Consell d'American Cash Exchange el febrer del 2016. És president del Boston Athenaeum i fideïcomissari de l'NBER. És membre de la Junta de l'Acadèmia Americana d'Arts i Ciències i de la Societat Filosòfica Americana.
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Cristina Garmendia Mendizábal, nascuda a Sant Sebastià el 1962. És membre del Consell d'Administració de CaixaBank des del juny del 2019. Llicenciada en Ciències Biològiques en l'especialitat de Genètica, MBA per l'IESE Business School de la Universitat de Navarra i doctora en Biologia Molecular pel Centre de Biologia Molecular Severo Ochoa de la Universitat Autònoma de Madrid. Avui dia és consellera de Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, SA; Mediaset; Ysios Capital, i Satlantis Microsats. En el passat ha estat vicepresidenta executiva i directora financera del Grup Amasua, presidenta de l'Associació d'Empreses Biotecnològiques (ASEBIO) i membre de la junta directiva de la Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresarials (CEOE), així com membre dels òrgans de govern, entre altres societats, de Science & Innovation Link Office, SL; Naturgy Energy Group, SA (anteriorment Gas Natural, SA); Corporación Financiera Alba; Pelayo Mutua de Seguros, i presidenta de Genetrix, SL. Ha estat ministra de Ciència i Innovació del Govern d'Espanya durant tota la IX Legislatura, des de l'abril del 2008 fins al desembre del 2011. És presidenta de la Fundació COTEC, membre de la Fundación España Constitucional i SEPI, i membre del Consell Assessor de la Fundació Mujeres por África, així com membre del Consell Social de la Universitat de Sevilla.

Nombre total de consellers independents	7
% sobre el total del consell	43,75

Indiqui si algun conseller qualificat com a independent percep de la societat, o del seu mateix grup, qualsevol quantitat o benefici per un concepte diferent de la remuneració de conseller, o si manté o ha mantingut, durant l'últim exercici, una relació de negocis amb la societat o amb qualsevol societat del seu grup, ja sigui en nom propi o com a accionista significatiu, conseller o alt directiu d'una entitat que mantingui o hagi mantingut aquesta relació.

Si escau, cal incloure una declaració motivada del consell sobre les raons per les quals considera que aquest conseller pot exercir les seves funcions en qualitat de conseller independent.

Nom o denominació social del conseller	Descripció de la relació	Declaració motivada
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	És membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank.	Cristina Garmendia Mendizábal és membre del Consell Assessor de Banca Privada de CaixaBank. La remuneració percebuda per la seva pertinença al Consell Assessor en l'exercici 2019, des que és consellera, assoleix els vuit mil euros, i no es considera significativa.

ALTRES CONSELLERS EXTERNS			
S'identificaran els altres consellers externs i es detallaran els motius pels quals no es poden considerar dominicals o independents i els vincles corresponents, ja sigui amb la societat, els seus directius o els seus accionistes:			
Nom o denominació social del conseller	Motius	Societat, directiu o accionista amb el qual manté el vincle	Perfil
Sense dades			

Nombre total d'altres consellers externs	N.A.
% sobre el total del consell	N.A.

Indiqui les variacions que, si escau, s'hagin produït durant el període en la categoria de cada conseller:

Nom o denominació social del conseller	Data del canvi	Categoria anterior	Categoria actual
Sense dades			

C.1.4 Completi el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres al tancament dels últims quatre exercicis, així com la categoria d'aquestes conselleres:

	Nombre de conselleres				% sobre el total de consellers de cada categoria			
	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016	Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016
Executives					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicals	2	2	2	1	25,00	25,00	28,57	16,67
Independents	4	3	3	3	57,14	33,33	33,33	37,50
Altres d'externes					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	5	5	4	37,50	27,78	27,78	25,00

C.1.11 Detalli, si escau, els consellers o els representants de consellers persones jurídiques de la seva societat, que siguin membres del consell d'administració o representants de consellers persones jurídiques d'altres entitats cotitzades en mercats oficials de valors diferents del seu grup, que s'hagin comunicat a la societat:

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Endesa, SA	CONSELLER
IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	BME Holding, SA	VICEPRESIDENT 1r
JORDI GUAL SOLÉ	Erste Group Bank, AG	CONSELLER

Nom o denominació social del conseller	Denominació social de l'entitat cotitzada	Càrrec
JORDI GUAL SOLÉ	Telefónica, SA	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Solvay, SA	CONSELLER
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, SE	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset Espanya Comunicació, SA	CONSELLER
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, SA	CONSELLER
KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, SA	CONSELLER
MARCELINO ARMENTER VIDAL	Naturgy Energy Group, SA	CONSELLER

C.1.12 Indiqui i, si escau, expliqui si la societat ha establert regles sobre el nombre màxim de consells de societats de què poden formar part els seus consellers i identifiqui, si escau, on es regula:

Sí
 No

C.1.13 Indiqui els imports dels conceptes següents relatius a la remuneració global del consell d'administració:

Remuneració meritada en l'exercici a favor del consell d'administració (milers d'euros)	6.831
Import dels drets acumulats pels consellers actuals en matèria de pensions (milers d'euros)	5.546
Import dels drets acumulats pels consellers antics en matèria de pensions (milers d'euros)	

C.1.14 Identifiqui els membres de l'alta direcció que no siguin alhora consellers executius, i indiqui la remuneració total meritada a favor seu durant l'exercici:

Nom o denominació social	Càrrec/s
JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRECTOR GENERAL DE RISCOS
JAVIER PANO RIERA	DIRECTOR EXECUTIU DE FINANCES
FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANS I ORGANITZACIÓ
JORGE FONTANALS CURIEL	DIRECTOR EXECUTIU DE MITJANS
MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRECTORA EXECUTIVA DE COMUNICACIÓ, RELACIONS INSTITUCIONALS, MARCA I RSC

Nom o denominació social	Càrrec/s
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETARI GENERAL I DEL CONSELL
JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRECTOR GENERAL DE NEGOCI
MATTHIAS BULACH	DIRECTOR EXECUTIU D'INTERVENCIÓ, CONTROL DE GESTIÓ I CAPITAL
IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRECTOR EXECUTIU DE CIB AND INTERNATIONAL BANKING
MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRECTORA EXECUTIVA D'AUDITORIA INTERNA
FRANCISCO JAVIER VALLE T-FIGUERAS	DIRECTOR EXECUTIU D'ASSEGURANCES
Remuneració total de l'alta direcció (en milers d'euros)	
	10.234

C.1.15 Indiqui si durant l'exercici s'ha produït alguna modificació en el reglament del consell:

- Sí
 No

C.1.21 Expliqui si hi ha requisits específics, diferents dels relatius als consellers, per ser nomenat president del consell d'administració:

- Sí
 No

C.1.23 Indiqui si els estatuts o el reglament del consell estableixen un mandat limitat o altres requisits més estrictes, diferents dels previstos en la normativa, a més dels previstos legalment per als consellers independents:

- Sí
 No

C.1.25 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici. Així mateix, assenyali, si escau, les vegades que s'ha reunit el consell sense l'assistència del seu president. En el còmput es consideraran assistències les representacions fetes amb instruccions específiques.

Nombre de reunions del consell	12
Nombre de reunions del consell sense l'assistència del president	0

Indiqui el nombre de reunions mantingudes pel conseller coordinador amb la resta de consellers sense assistència ni representació de cap conseller executiu:

Nombre de reunions	4
--------------------	---

Indiqui el nombre de reunions que han mantingut en l'exercici les diferents comissions del consell:

Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	18
Nombre de reunions de la COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	1
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	8
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	9
Nombre de reunions de la COMISSIÓ DE RISCOS	15
Nombre de reunions de la COMISSIÓ EXECUTIVA	19

C.1.26 Indiqui el nombre de reunions que ha celebrat el consell d'administració durant l'exercici i les dades sobre assistència dels seus membres:

Nombre de reunions amb l'assistència presencial d'almenys el 80% dels consellers	12
% d'assistència presencial sobre el total de vots durant l'exercici	97,89
Nombre de reunions amb l'assistència presencial, o representacions realitzades amb instruccions específiques, de tots els consellers	8
% de vots emesos amb assistència presencial i representacions realitzades amb instruccions específiques sobre el total de vots durant l'exercici	97,89

C.1.27 Indiqui si estan prèviament certificats els comptes anuals individuals i consolidats que es presenten al consell per a la seva aprovació:

- Sí
 No

Identifiqui, si escau, la persona o les persones que hagin certificat els comptes anuals individuals i consolidats de la societat per a la seva formulació pel consell:

C.1.29 El secretari del consell té la condició de conseller?

- Sí
 No

Si el secretari no té la condició de conseller, completi el quadre següent:

Nom o denominació social del secretari	Representant
ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indiqui si durant l'exercici la societat ha canviat d'auditor extern. Si escau, identifiqui l'auditor entrant i sortint:

- Sí
 No

En cas que hi hagi hagut desacords amb l'auditor sortint, expliqui'n el contingut:

- Sí
 No

C.1.32 Indiqui si l'empresa d'auditoria fa altres treballs per a la societat o el seu grup diferents dels d'auditoria, i, en aquest cas, declari l'import dels honoraris rebuts per aquests treballs i el percentatge que suposa sobre els honoraris facturats a la societat o el seu grup:

- Sí
 No

	Societat	Societats del grup	Total
Import d'altres treballs diferents dels d'auditoria (milers d'euros)	532	625	1.157
Import treballs diferents dels d'auditoria / Import treballs d'auditoria (en %)	32,00	29,00	30,00

C.1.33 Indiqui si l'informe d'auditoria dels comptes anuals de l'exercici anterior presenta reserves o excepcions. Si escau, indiqui les raons donades als accionistes en la junta general pel president de la comissió d'auditoria per explicar el contingut i l'abast d'aquestes reserves o excepcions.

- Sí
 No

C.1.34 Indiqui el nombre d'exercicis que fa que la firma actual d'auditoria s'encarrega de manera ininterrompuda de realitzar l'auditoria dels comptes anuals individuals o consolidats de la societat. Així mateix, indiqui el percentatge que representa el nombre d'exercicis auditats per l'empresa d'auditoria actual sobre el nombre total d'exercicis en què els comptes anuals han estat auditats:

	Individuals	Consolidats
Nombre d'anys ininterromputs	2	2

	Individuals	Consolidats
Nre. d'exercicis auditats per la firma actual d'auditoria / Nre. d'exercicis que la societat o el seu grup han estat auditats (en %)	10,00	10,00

C.1.35 Indiqui i, si escau, detalli si hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb temps suficient:

- Sí
 No

Detall del procediment

Hi ha un procediment perquè els consellers puguin disposar de la informació necessària per preparar les reunions dels òrgans d'administració amb temps suficient.

D'acord amb el que estableix l'article 22 del Reglament del Consell, en l'acompliment de les seves funcions, el conseller té el deure d'exigir a la Societat, i el dret de recollir-ne, la informació necessària que li serveixi per al compliment de les seves obligacions. Per fer-ho, el conseller haurà de sol·licitar informació sobre qualsevol aspecte de la Societat i examinar els seus llibres, registres, documents i resta de documentació. El dret d'informació s'estén a les societats participades sempre que això sigui possible.

La sol·licitud s'ha de dirigir al president del Consell, si té caràcter executiu, i si no al conseller delegat, el qual l'ha de fer arribar a l'interlocutor apropiat, i en cas que consideri que es tracta d'informació confidencial, haurà d'advertir el conseller d'aquesta circumstància així com del seu deure de confidencialitat.

Independentment d'això, en general, els documents que han de ser aprovats pel Consell i especialment aquells que per la seva extensió no es poden assimilar durant la sessió es remeten als membres del Consell amb antelació a les reunions de l'òrgan d'administració.

C.1.39 Identifiqui de manera individualitzada, quan es refereixi a consellers, i de forma agregada, en la resta de casos, i indiqui, de manera detallada, els acords entre la societat i els seus càrrecs d'administració i direcció o empleats que disposin d'indemnitzacions, clàusules de garantia o blindatge quan aquests dimiteixin o siguin acomiadats de manera improcedent, o si la relació contractual arriba a la seva fi amb motiu d'una oferta pública d'adquisició o un altre tipus d'operacions.

Nombre de beneficiaris	32
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord

Conseller delegat i 3 membres del Comitè de Direcció, 5 directius i 23 comandaments intermedis	Conseller delegat: una anualitat dels components fixos de la remuneració. Membres del Comitè de Direcció: clàusula d'indemnització de la més alta de les quantitats entre una anualitat dels components fixos de la remuneració o el previst per imperatiu legal. Actualment hi ha tres membres del Comitè per
Tipus de beneficiari	Descripció de l'acord
	als quals la indemnització prevista per imperatiu legal encara resulta inferior a una anualitat. Així mateix, el conseller delegat i els membres del Comitè de Direcció tenen establerta una anualitat dels components fixos de la remuneració, pagadora en mensualitats, per remunerar el pacte de no competència. Aquest pagament s'interrompria si s'incomplís aquest pacte. Directius i comandaments intermedis: 28 directius i comandaments intermedis: entre 0,1 i 1,5 anualitats dels components fixos de la remuneració, per damunt del previst per imperatiu legal. S'inclouen en el còmput els directius i comandaments intermedis de les empreses del Grup.

Indiqui si, més enllà dels supòsits previstos per la normativa, aquests contractes s'han de comunicar a òrgans de la societat o del seu grup o han de ser aprovats per aquests. En cas afirmatiu, especifiqui els procediments, els supòsits previstos i la naturalesa dels òrgans responsables de la seva aprovació o de fer-ne la comunicació:

	Consell d'administració	Junta general
Òrgan que autoritza les clàusules	√	
	Sí	No
S'informa la junta general sobre les clàusules?	√	

C.2. Comissions del consell d'administració

C.2.1 Detalli totes les comissions del consell d'administració, els seus membres i la proporció de consellers executius, dominicals, independents i altres externs que les integren:

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL		
Nom	Càrrec	Categoria
JOSÉ SERNA MASIÁ	VOCAL	Dominical
KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENT	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOCAL	Independent
% de consellers executius	0,00	

% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

Identifiqui els consellers membres de la comissió d'auditoria que hagin estat designats tenint en compte els seus coneixements i la seva experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o de totes dues i informi sobre la data de nomenament del president d'aquesta comissió en el càrrec.

Noms dels consellers amb experiència	KORO USARRAGA UNSAIN
Data de nomenament del president en el càrrec	05/04/2019

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL		
Nom	Càrrec	Categoria
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOCAL	Independent
MARCELINO ARMENTER VIDAL	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	20,00
% de consellers dominicals	40,00
% de consellers independents	40,00
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS		
Nom	Càrrec	Categoria
JOHN S. REED	PRESIDENT	Independent
MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	VOCAL	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS		
Nom	Càrrec	Categoria
ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	VOCAL	Dominical
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENT	Independent

MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
-----------------------------	-------	-------------

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ DE RISCOS		
Nom	Càrrec	Categoria
KORO USARRAGA UNSAIN	VOCAL	Independent
EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENT	Independent
FUNDACIÓN CAJACANARIAS	VOCAL	Dominical

% de consellers executius	0,00
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	66,67
% de consellers altres externs	0,00

COMISSIÓ EXECUTIVA		
Nom	Càrrec	Categoria
MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOCAL	Independent
TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOCAL	Dominical
JORDI GUAL SOLÉ	PRESIDENT	Dominical
FRANCESC XAVIER VIVES TORRENTS	VOCAL	Independent
MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOCAL	Independent
GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOCAL	Executiu

% de consellers executius	16,67
% de consellers dominicals	33,33
% de consellers independents	50,00
% de consellers altres externs	0,00

C.2.2 Empleni el quadre següent amb la informació relativa al nombre de conselleres que integren les comissions del consell d'administració al tancament dels últims quatre exercicis:

Nombre de conselleres			
Exercici 2019	Exercici 2018	Exercici 2017	Exercici 2016

	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL	1	33,33	1	25,00	1	33,33	1	33,33
COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL	2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
COMISSIÓ DE NOMENAMENTS	1	33,33	1	33,33	2	66,67	2	66,67
COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS	2	66,67	1	33,33	2	66,67	1	33,33
COMISSIÓ DE RISCOS	2	66,67	2	40,00	1	25,00	1	25,00
COMISSIÓ EXECUTIVA	2	33,33	2	25,00	2	25,00	1	14,29

D. OPERACIONS VINCULADES I OPERACIONS INTRAGRUP

D.2. Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria realitzades entre la societat o entitats del seu grup i els accionistes significatius de la societat:

Nom o denominació social de l'accionista significatiu	Nom o denominació social de la societat o entitat del seu grup	Naturalesa de la relació	Tipus d'operació	Import (milers d'euros)
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Societària	Dividends i altres beneficis distribuïts	239.254
CRITERIA CAIXA, SAU	CAIXABANK, SA	Comercial	Altres instruments que puguin implicar una transmissió de recursos o d'obligacions entre la societat i la part vinculada	846.070

D.3. Detalli les operacions significatives pel que fa a la quantia o rellevants pel que fa a la matèria efectuades entre la societat o entitats del seu grup i els administradors o directius de la societat:

Nom o denominació social dels administradors o directius	Nom o denominació social de la part vinculada	Víncle	Naturalesa de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades				N.A.

D.4. Informi de les operacions significatives realitzades per la societat amb altres entitats pertanyents al mateix grup, sempre que no s'eliminïn en el procés d'elaboració d'estats financers consolidats i no formin part del tràfic habitual de la societat pel que fa al seu objecte i condicions.

En tot cas, cal informar de qualsevol operació intragrup efectuada amb entitats establertes en països o territoris que tinguin la consideració de paradís fiscal:

Denominació social de l'entitat del seu grup	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.5. Detalli les operacions significatives realitzades entre la societat o entitats del seu grup i amb altres parts vinculades, que no hagin estat informades en els epígrafs anteriors:

Denominació social de la part vinculada	Breu descripció de l'operació	Import (milers d'euros)
Sense dades		N.A.

D.7. Cotitza més d'una societat del grup a Espanya?

Sí
 No

G. GRAU DE SEGUIMENT DE LES RECOMANACIONS DE GOVERN CORPORATIU

Indiqui el grau de seguiment de la societat respecte a les recomanacions del Codi de bon govern de les societats cotitzades.

En cas que alguna recomanació no se segueixi o se segueixi parcialment, s'haurà d'incloure una explicació detallada dels motius de manera que els accionistes, els inversors i el mercat en general tinguin prou informació per valorar la manera de procedir de la societat. No són acceptables explicacions de caràcter general.

1. Que els estatuts de les societats cotitzades no limitin el nombre màxim de vots que pugui emetre un mateix accionista ni continguin altres restriccions que dificultin la presa de control de la societat mitjançant l'adquisició de les seves accions en el mercat.

Compleix Expliqui

2. Que quan cotitzin la societat matriu i una societat dependent, totes dues defineixin públicament amb precisió:

- a) Les àrees d'activitat respectives i relacions de negoci eventuais entre aquestes àrees, així com les de la societat dependent cotitzada amb la resta d'empreses del grup.
- b) Els mecanismes previstos per resoldre els conflictes d'interès eventuais que es puguin presentar.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

[Es considera que aquesta recomanació no és aplicable a CaixaBank, atès que el banc és l'única societat cotitzada del Grup.]

3. Que durant la celebració de la junta general ordinària, com a complement de la difusió per escrit de l'informe anual de govern corporatiu, el president del consell d'administració informi verbalment els accionistes, amb suficient detall, dels aspectes més rellevants del govern corporatiu de la societat i, en particular:

- a) Dels canvis esdevinguts des de l'anterior junta general ordinària.
- b) Dels motius concrets pels quals la companyia no segueix alguna de les recomanacions del Codi de govern corporatiu i, si n'hi ha, de les regles alternatives que apliqui en aquesta matèria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

4. Que la societat defineixi i promogui una política de comunicació i contactes amb accionistes, inversors institucionals i assessors de vot, que sigui plenament respectuosa amb les normes contra l'abús de mercat i doni un tracte semblant als accionistes que estan en la mateixa posició.

I que la societat faci pública aquesta política a través del seu lloc web, incloent-hi informació relativa a la manera com s'ha posat en pràctica i identificant els interlocutors o els responsables de portar-la a terme.

Complex [X] Complex parcialment [] Expliqui []

5. Que el consell d'administració no elevi a la junta general una proposta de delegació de facultats, per emetre accions o valors convertibles a exclusió del dret de subscripció preferent, per un import superior al 20% del capital en el moment de la delegació.

I que, quan el consell d'administració aprovi qualsevol emissió d'accions o de valors convertibles amb l'exclusió del dret de subscripció preferent, la societat publiqui immediatament al seu lloc web els informes sobre aquesta exclusió a què fa referència la legislació mercantil.

Complex [] Complex parcialment [X] Expliqui []

El Consell d'Administració, en la reunió del dia 10 de març del 2016, va acordar proposar a la Junta General d'Accionistes del 28 d'abril l'aprovació d'un acord de delegació de facultats a favor del Consell d'Administració per emetre obligacions, bons, participacions preferents i qualssevol altres valors de renda fixa o instruments de naturalesa anàloga convertibles en accions de CaixaBank o que donin dret, directament o indirectament, a la subscripció o l'adquisició d'accions de la Societat, incloent-hi *warrants*. La proposta de delegació incloïa expressament la facultat d'excloure el dret de subscripció preferent dels accionistes. La Junta General d'Accionistes va aprovar aquesta proposta el 28 d'abril del 2016.

Els augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar a l'empara d'aquesta autorització per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent no queden subjectes a la limitació màxima del 20% del capital social que la Junta General d'Accionistes del 23 d'abril del 2015 va acordar amb caràcter general per als augments de capital que el Consell d'Administració pugui aprovar (és aplicable la limitació legal del 50% del capital en el moment de l'aprovació).

La Directiva 2013/36/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de juny del 2013, relativa a l'accés a l'activitat de les entitats de crèdit i a la supervisió prudencial de les entitats de crèdit i les empreses d'inversió; el Reglament UE 575/2013 sobre requisits prudencials de les entitats de crèdit i serveis d'inversió, i la Llei 11/2015, de 18 de juny, de recuperació i resolució d'entitats de crèdit i empreses de serveis d'inversió, preveuen la necessitat que les entitats de crèdit es dotin, en certes proporcions, de diferents instruments en la composició del seu capital regulador perquè puguin considerar-se adequadament capitalitzades. Així, es tenen en compte diferents categories de capital que s'hauran de cobrir amb instruments específics. Malgrat que la situació de capital de la Societat és adequada, es va considerar necessari adoptar un acord que permeti emetre instruments que es podran convertir eventualment en cas que es donin determinats supòsits. En la mesura en què l'emissió d'aquests instruments comporta la necessitat de tenir un capital autoritzat que, ja en el moment d'emetre's, cobreixi una eventual convertibilitat, i amb la finalitat de dotar la companyia de més flexibilitat, es va considerar convenient que els augments de capital social que el Consell aprovi a l'empara de l'acord de delegació objecte d'aquest informe per atendre la conversió de valors en l'emissió dels quals s'hagi exclòs el dret de subscripció preferent, no quedin subjectes a la limitació màxima del 20% del capital aplicable a la resta d'augment de capital que el Consell està facultat per aprovar.

6. Que les societats cotitzades que elaborin els informes que s'esmenten a continuació, ja sigui de manera preceptiva o voluntària, els publiquin al seu lloc web amb antelació suficient a la celebració de la junta general ordinària, encara que la seva difusió no sigui obligatòria:

- a) Informe sobre la independència de l'auditor.
- b) Informes de funcionament de les comissions d'auditoria i de nomenaments i retribucions.
- c) Informe de la comissió d'auditoria sobre operacions vinculades.
- d) Informe sobre la política de responsabilitat social corporativa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

7. Que la societat transmeti en directe, a través del lloc web, la celebració de les juntes generals d'accionistes.

Compleix Expliqui

8. Que la comissió d'auditoria vetlli perquè el consell d'administració procuri presentar els comptes a la junta general d'accionistes sense limitacions ni excepcions en l'informe d'auditoria i que, en els casos excepcionals en què hi hagi excepcions, tant el president de la comissió d'auditoria com els auditors expliquin amb claredat als accionistes el contingut i l'abast d'aquestes limitacions o excepcions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

9. Que la societat faci públics al seu lloc web, de manera permanent, els requisits i els procediments que acceptarà per acreditar la titularitat d'accions, el dret d'assistència a la junta general d'accionistes i l'exercici o la delegació del dret de vot.

I que aquests requisits i procediments afavoreixin l'assistència i l'exercici dels seus drets als accionistes i s'apliquin de manera no discriminatòria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

10. Que quan algun accionista legitimat hagi exercit, amb anterioritat a la celebració de la junta general d'accionistes, el dret a completar l'ordre del dia o a presentar noves propostes d'acord, la societat:
- a) Difongui immediatament aquests punts complementaris i noves propostes d'acord.
 - b) Faci públic el model de targeta d'assistència o formulari de delegació de vot o vot a distància amb les modificacions necessàries perquè es puguin votar els nous punts de l'ordre del dia i les propostes alternatives d'acord en els mateixos termes que els proposats pel consell d'administració.
 - c) Sotmeti tots aquests punts o propostes alternatives a votació i els apliqui les mateixes regles de vot que a les formulades pel consell d'administració, incloses, en particular, les presumpcions o deduccions sobre el sentit del vot.
 - d) Amb posterioritat a la junta general d'accionistes, comuniqui el desglossament del vot sobre aquests punts complementaris o propostes alternatives.

Compleix []

Compleix parcialment [X]

Expliqui []

No aplicable []

En relació amb l'apartat c), el Consell està conforme en el fet que hi ha presumpcions diferents sobre el sentit del vot per a les propostes d'acord formulades per accionistes respecte de les formulades pel Consell (tal com està establert en el Reglament de la Junta General d'Accionistes de la Societat) i opta per la presumpció de vot a favor dels acords proposats pel Consell d'Administració (perquè els accionistes que s'absentïn abans de la votació han tingut l'oportunitat de deixar constància de la seva absència per tal que no es computi el seu vot, així com de votar anticipadament en un altre sentit a través dels mecanismes establerts per fer-ho) i per la presumpció de vot en contra dels acords proposats per accionistes (ja que hi ha la probabilitat que les noves propostes tractin sobre acords que siguin contradictoris amb les propostes presentades pel Consell d'Administració i no es pot atribuir al mateix accionista sentits oposats per als seus vots i, a més, els accionistes que s'hagin absentat no hauran tingut l'oportunitat de valorar i votar anticipadament la proposta).

Aquesta pràctica, tot i que no reculli el tenor de part de la recomanació 10, sí que assoleix de millor forma l'objectiu final del principi 7 del Codi de bon govern, que fa referència expressa als Principis de govern corporatiu de l'OCDE, que assenyalen que els procediments emprats en les juntes d'accionistes hauran de garantir la transparència del recompte i el registre adequat dels vots, sobretot en situacions de lluita de vot, de nous punts de l'ordre del dia i de propostes alternatives d'acords, perquè és una mesura de transparència i garantia de coherència en l'exercici del dret de vot.

11. Que, en cas que la societat tingui previst pagar primes d'assistència a la junta general d'accionistes, estableixi, amb anterioritat, una política general sobre aquestes primes i que aquesta política sigui estable.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

No aplicable []

12. Que el consell d'administració exerceixi les seves funcions amb unitat de propòsit i independència de criteri, dispensi el mateix tracte a tots els accionistes que estiguin en la mateixa posició i es guiï per l'interès social, entès com la consecució d'un negoci rendible i sostenible a llarg termini, que promogui la continuïtat i la maximització del valor econòmic de l'empresa.

I que en la cerca de l'interès social, a més del respecte de les lleis i els reglaments i d'un comportament basat en la bona fe, l'ètica i el respecte als usos i les bones pràctiques comunament acceptades, procuri conciliar l'interès social amb, segons correspongui, els interessos legítims dels seus empleats, proveïdors, clients i la resta de grups d'interès que puguin estar afectats, així com l'impacte de les activitats de la companyia sobre la comunitat en el seu conjunt i sobre el medi ambient.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

13. Que el consell d'administració posseeixi la dimensió precisa per aconseguir un funcionament eficaç i participatiu, cosa que fa aconsellable que tingui entre cinc i quinze membres.

Compleix Expliqui

Al tancament de l'exercici 2019 el Consell d'Administració està integrat per setze membres.

En línia amb les millors pràctiques de govern corporatiu i molt propera a la dimensió aconsellada per la recomanació del Codi de bon govern d'entre cinc i quinze membres, la Junta General d'Accionistes celebrada el 5 d'abril del 2019 va acordar reduir en dos (2) el nombre de consellers, fixant en setze (16) el nombre total de membres del Consell d'Administració, dins els límits establerts en els Estatuts Socials. Addicionalment, i atesa la seva naturalesa com a entitat de crèdit, a CaixaBank hi ha sis comissions del Consell, quatre de caràcter obligatori i dues de voluntàries, l'última de les quals es va crear durant l'exercici 2019. Per això, es considera que la composició actual del Consell permet atendre, a aquest efecte, la càrrega de treball existent actualment.

Així mateix, cal esmentar que la mida i composició actuals del Consell es justifiquen també a causa de la necessitat d'incorporar un determinat nombre de consellers independents, així com per acomplir el pacte de socis derivat de la fusió amb Banca Cívica, que estarà en vigor fins a l'agost del 2020.

Per tot l'anterior, i encara que s'excedeix en un membre la recomanació, la dimensió del Consell es considera adequada per assegurar un funcionament eficaç, participatiu i amb riquesa de punts de vista.

14. Que el consell d'administració aprovi una política de selecció de consellers que:

- a) Sigui concreta i verificable.
- b) Asseguri que les propostes de nomenament o reelecció es fonamentin en una anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració.
- c) Afavoreixi la diversitat de coneixements, experiències i gènere.

Que el resultat de l'anàlisi prèvia de les necessitats del consell d'administració es reculli en l'informe justificatiu de la comissió de nomenaments que es publiqui en convocar la junta general d'accionistes a la qual se sotmeti la ratificació, el nomenament o la reelecció de cada conseller.

I que la política de selecció de consellers promogui l'objectiu que l'any 2020 el nombre de conselleres representi, almenys, el 30% del total de membres del consell d'administració.

La comissió de nomenaments verificarà anualment el compliment de la política de selecció de consellers i se n'informarà en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

15. Que els consellers dominicals i independents constitueixin una àmplia majoria del consell d'administració i que el nombre de consellers executius sigui el mínim necessari, tenint en compte la complexitat del grup societari i el percentatge de participació dels consellers executius en el capital de la societat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

16. Que el percentatge de consellers dominicals sobre el total de consellers no executius no sigui superior a la proporció entre el capital de la societat representat per aquests consellers i la resta del capital.

Aquest criteri es podrà atenuar:

- a) En societats d'elevada capitalització en les quals siguin escasses les participacions accionaries que tinguin legalment la consideració de significatives.
- b) Quan es tracti de societats en les quals hi hagi una pluralitat d'accionistes representats en el consell d'administració i no tinguin vincles entre ells.

Compleix Expliqui

17. Que el nombre de consellers independents representi, almenys, la meitat del total de consellers.

Que, tanmateix, quan la societat no sigui d'elevada capitalització o quan, fins i tot sent-ho, tingui un, o més d'un accionista actuant concertadament, que controli més del 30% del capital social, el nombre de consellers independents representi, almenys, un terç del total de consellers.

Compleix Expliqui

18. Que les societats facin pública a través del seu lloc web, i mantinguin actualitzada, la informació següent sobre els seus consellers:

- a) Perfil professional i biogràfic.
- b) Altres consells d'administració als quals pertanyin, tant si es tracta de societats cotitzades com si no, així com sobre la resta d'activitats retribuïdes que facin, independentment de la seva naturalesa.
- c) Indicació de la categoria de conseller a la qual pertanyin, assenyalant, en el cas de consellers dominicals, l'accionista al qual representin o amb qui tinguin vincles.
- d) Data del seu primer nomenament com a conseller en la societat, així com de les reeleccions posteriors.
- e) Accions de la companyia, i opcions sobre elles, de les quals siguin titulars.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

19. Que en l'informe anual de govern corporatiu, prèvia verificació per la comissió de nomenaments, s'expliquin les raons per les quals s'hagin nomenat consellers dominicals a instàncies d'accionistes la participació accionarial dels quals sigui inferior al 3% del capital, i s'exposin les raons per les quals no s'hagin atès, si escau, peticions formals de presència en el consell procedents d'accionistes amb una participació accionarial igual o superior a la d'altres a instàncies dels quals s'hagin designat consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

20. Que els consellers dominicals presentin la dimissió quan l'accionista al qual representen transmeti íntegrament la participació accionarial, i que també ho facin, en el nombre que correspongui, quan l'accionista esmentat rebaixi la seva participació accionarial fins a un nivell que exigeixi la reducció del nombre dels seus consellers dominicals.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

21. Que el consell d'administració no proposi la separació de cap conseller independent abans del compliment del període estatutari per al qual hagi estat nomenat, excepte quan hi concorri una causa justa, apreciada pel consell d'administració amb l'informe previ de la comissió de nomenaments. En particular, s'entendrà que hi ha una causa justa quan el conseller passi a ocupar nous càrrecs o contregui noves obligacions que li impedeixin dedicar el temps necessari a l'acompliment de les funcions pròpies del càrrec de conseller, incompleixi els deures inherents al càrrec o incorri en algunes de les circumstàncies que li facin perdre la condició d'independent, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable.

També es podrà proposar la separació de consellers independents com a conseqüència d'ofertes públiques d'adquisició, fusions o altres operacions corporatives similars que suposin un canvi en l'estructura de capital de la societat, quan aquests canvis en l'estructura del consell d'administració estiguin propiciats pel criteri de proporcionalitat assenyalat a la recomanació 16.

Compleix Expliqui

22. Que les societats estableixin regles que obliguin els consellers a informar i, si escau, dimitir en els supòsits que puguin perjudicar el crèdit i la reputació de la societat i, en particular, els obliguin a informar el consell d'administració de les causes penals en les quals constin com a imputats, així com de les seves vicissituds processals posteriors.

Així mateix, que si un conseller resulta processat o es dicta en contra seva una ordre d'obertura de judici oral per algun dels delictes assenyalats en la legislació societària, el consell d'administració examini el cas tan aviat com sigui possible i, a la vista de les circumstàncies concretes, decideixi si pertoca o no que el conseller continuï en el càrrec. I que de tot això el consell d'administració en doni compte, de manera raonada, en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

23. Que tots els consellers expressin clarament la seva oposició quan considerin que alguna proposta de decisió sotmesa al consell d'administració pot ser contrària a l'interès social. I que també ho facin, especialment, els independents i altres consellers als quals no afecti el conflicte d'interessos potencial, quan es tracti de decisions que puguin perjudicar els accionistes no representats en el consell d'administració.

Adicionalment, que quan el consell d'administració adopti decisions significatives o reiterades sobre les quals el conseller hagi formulat reserves serioses, el conseller tregui les conclusions que siguin procedents i, si opta per dimitir, expliqui les raons en la carta a què es refereix la recomanació següent.

Aquesta recomanació també afecta el secretari del consell d'administració, encara que no tingui la condició de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

24. Que quan, tant si és per dimissió o com per un altre motiu, un conseller cessi en el càrrec abans del terme del seu mandat, n'expliqui les raons en una carta que remetrà a tots els membres del consell d'administració. I que, sens perjudici que aquest cessament es comuniqui com a fet rellevant, s'informi del motiu del cessament en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

25. Que la comissió de nomenaments s'asseguri que els consellers no executius tenen suficient disponibilitat de temps per exercir correctament les seves funcions.

I que el reglament del consell estableixi el nombre màxim de consells de societats dels quals poden formar part els consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

26. Que el consell d'administració es reuneixi amb la freqüència necessària per exercir amb eficàcia les seves funcions i, almenys, vuit vegades l'any, seguint el programa de dates i assumptes que estableixi a l'inici de l'exercici, i que cada conseller pugui proposar individualment altres punts de l'ordre del dia inicialment no previstos.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

Segons el que s'estableix l'article 7.2 del Reglament de Consell, correspon al president la facultat ordinària de fixar l'ordre del dia de les reunions del Consell i dirigir les discussions i les deliberacions en els seus debats.
Dit això, cada conseller pot sol·licitar incloure altres punts en l'ordre del dia que no estaven previstos inicialment.

27. Que les inassistències dels consellers es redueixin als casos indispensables i es quantifiquin en l'informe anual de govern corporatiu. I que, quan s'hagin de produir, s'atorgui representació amb instruccions.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

En el cas d'absències inevitables, la legislació amb l'objectiu d'evitar que es modifiqui de facto l'equilibri del Consell d'Administració permet que es pugui delegar en un altre conseller (els no executius només en altres consellers no executius). Això és el que estableix el principi 14 del Codi de bon govern i també ho preveuen els Estatuts Socials (en l'article 37), així com el Reglament del Consell (en l'article 17), que determinen que els consellers hauran d'assistir personalment a les sessions del Consell. No obstant això, quan no ho puguin fer personalment, procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell incloent-hi les instruccions oportunes. Els consellers no executius tan sols ho podran fer en un altre conseller no executiu, per bé que els consellers independents només podran atorgar la seva representació a favor d'un altre conseller independent.

És important esmentar que la Política de govern corporatiu de CaixaBank estableix, en relació amb el deure d'assistència a les reunions del Consell d'Administració, que, en cas d'absència imprescindible, els consellers procuraran atorgar la seva representació per escrit i amb caràcter especial per a cada sessió a un altre membre del Consell d'Administració i que, en qualsevol cas, es procurarà que l'assistència de cada conseller a les reunions del Consell no sigui inferior al 80%. Per tant, les delegacions són una pràctica residual a CaixaBank.

El Consell d'Administració valora com a bona pràctica de govern corporatiu que en els casos d'impossibilitat d'assistència les representacions, quan es donin, en general no es produeixin amb instruccions específiques. Això no modifica de facto l'equilibri del Consell, atès que les delegacions dels consellers no executius només es poden fer en no executius i en el cas dels independents, únicament a favor d'un altre independent, i cal recordar que, al marge de la seva tipologia, el conseller ha de defensar sempre l'interès social. D'altra banda, com a exercici de llibertat de cada conseller, que també pot delegar amb les instruccions oportunes, tal com suggereix el Reglament del Consell, la decisió de delegar sense instruccions representa l'exercici d'autonomia de cada conseller de sospesar el que dona més valor a la seva representació i finalment decidir-se pel fet que el seu representant s'atingui al resultat del debat en seu del Consell. Això, a més, està en línia amb el que estableix la Llei sobre les facultats del president del Consell, al qual s'atribueix, entre d'altres, la d'estimular el debat i la participació activa dels consellers durant les sessions, salvaguardant la seva presa de posicions lliure.

Per tant, la llibertat de fer delegacions amb o sense instruccions específiques a l'elecció de cada conseller es considera una bona pràctica i, en concret, l'absència d'instruccions per facilitar la posició del mandatari per atènyer-se al tenor del debat.

28. Que quan els consellers o el secretari manifestin preocupació sobre alguna proposta o, en el cas dels consellers, sobre la marxa de la societat i aquestes preocupacions no quedin resoltes en el consell d'administració, a petició de qui les hagi manifestat, se'n deixi constància a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

29. Que la societat estableixi els cursos adequats perquè els consellers puguin obtenir l'assessorament necessari per a l'exercici de les seves funcions, incloent-hi, si ho exigeixen les circumstàncies, assessorament extern amb càrrec a l'empresa.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

30. Que, independentment dels coneixements que s'exigeixin als consellers per a l'exercici de les seves funcions, les societats també ofereixin als consellers programes d'actualització de coneixements quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Expliqui No aplicable

31. Que l'ordre del dia de les sessions indiqui amb claredat els punts sobre els quals el consell d'administració haurà d'adoptar una decisió o acord perquè els consellers puguin estudiar o reclamar, amb caràcter previ, la informació necessària per a la seva adopció.

Quan, excepcionalment, per raons d'urgència, el president vulgui sotmetre a l'aprovació del consell d'administració decisions o acords que no constin en l'ordre del dia, caldrà el consentiment previ i exprés de la majoria dels consellers presents, de la qual cosa es deixarà la constància deguda a l'acta.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

32. Que els consellers siguin periòdicament informats dels moviments en l'accionariat i de l'opinió que els accionistes significatius, els inversors i les agències de qualificació tinguin sobre la societat i el seu grup.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

33. Que el president, com a responsable del funcionament eficaç del consell d'administració, a més d'exercir les funcions que té legalment i estatutàriament atribuïdes, prepari i sotmeti al consell d'administració un programa de dates i assumptes a tractar; organitzi i coordini l'avaluació periòdica del consell, així com, si escau, la del primer executiu de la societat; sigui responsable de la direcció del consell i de l'efectivitat del seu funcionament; s'asseguri que es dedica suficient temps de discussió a les qüestions estratègiques, i acordi i revisi els programes d'actualització de coneixements per a cada conseller, quan les circumstàncies ho aconsellin.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

34. Que quan hi hagi un conseller coordinador, els estatuts o el reglament del consell d'administració, a més de les facultats que li corresponen legalment, li atribueixi les següents: presidir el consell d'administració en absència del president i dels vicepresidents, en cas que n'hi hagi; fer-se ressò de les preocupacions dels consellers no executius; mantenir contactes amb inversors i accionistes per conèixer els seus punts de vista a l'efecte de formar-se una opinió sobre les seves preocupacions, en particular, en relació amb el govern corporatiu de la societat, i coordinar el pla de successió del president.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

35. Que el secretari del consell d'administració vetlli especialment perquè en les seves actuacions i decisions, el consell d'administració tingui presents les recomanacions sobre bon govern contingudes en aquest Codi de bon govern que siguin aplicables a la societat.

Compleix Expliqui

36. Que el ple del consell d'administració avaluï un cop a l'any i adopti, si escau, un pla d'acció que corregeixi les deficiències detectades pel que fa a:

- a) La qualitat i l'eficiència del funcionament del consell d'administració.
- b) El funcionament i la composició de les seves comissions.
- c) La diversitat en la composició i les competències del consell d'administració.
- d) L'acompliment del president del consell d'administració i del primer executiu de la societat.
- e) L'acompliment i l'aportació de cada conseller, posant especial atenció als responsables de les diferents comissions del consell.

Per a la realització de l'avaluació de les diferents comissions, es partirà de l'informe que aquestes elevin al consell d'administració, i per a la d'aquest últim, del que li elevi la comissió de nomenaments.

Cada tres anys, el consell d'administració serà auxiliat per a la realització de l'avaluació per un consultor extern, la independència del qual serà verificada per la comissió de nomenaments.

Les relacions de negoci que el consultor o qualsevol societat del seu grup mantinguin amb la societat o qualsevol societat del seu grup s'hauran de desglossar en l'informe anual de govern corporatiu.

El procés i les àrees avaluades seran objecte de descripció en l'informe anual de govern corporatiu.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

37. Que quan hi hagi una comissió executiva, l'estructura de participació de les diferents categories de consellers sigui similar a la del mateix consell d'administració i el seu secretari sigui el d'aquest últim.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

38. Que el consell d'administració tingui sempre coneixement dels assumptes tractats i de les decisions adoptades per la comissió executiva i que tots els membres del consell d'administració rebin còpia de les actes de les sessions de la comissió executiva.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

39. Que els membres de la comissió d'auditoria, i especialment el president, es designin tenint en compte els seus coneixements i experiència en matèria de comptabilitat, auditoria o gestió de riscos, i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

40. Que, amb la supervisió de la comissió d'auditoria, es disposi d'una unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna que vetlli pel bon funcionament dels sistemes d'informació i control intern i que funcionalment depengui del president no executiu del consell o del de la comissió d'auditoria.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

41. Que el responsable de la unitat que assumeixi la funció d'auditoria interna presenti a la comissió d'auditoria el pla anual de treball, informi directament de les incidències que es presentin en el seu desenvolupament i sotmeti al final de cada exercici un informe d'activitats.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

42. Que, a més de les previstes en la llei, corresponguin a la comissió d'auditoria les funcions següents:

1. En relació amb els sistemes d'informació i control intern:
 - a) Supervisar el procés d'elaboració i la integritat de la informació financera relativa a la societat i, si escau, al grup, revisant el compliment dels requisits normatius, la delimitació adequada del perímetre de consolidació i l'aplicació correcta dels criteris comptables.
 - b) Vetllar per la independència de la unitat que assumeix la funció d'auditoria interna; proposar la selecció, el nomenament, la reelecció i el cessament del responsable del servei d'auditoria interna; proposar el pressupost d'aquest servei; aprovar l'orientació i els plans de treball, assegurant-se que la seva activitat estigui enfocada principalment cap als riscos rellevants de la societat; rebre informació periòdica sobre les seves activitats, i verificar que l'alta direcció tingui en compte les conclusions i les recomanacions dels informes.
 - c) Establir i supervisar un mecanisme que permeti als empleats comunicar, de manera confidencial i, si resulta possible i es considera apropiat, anònima, les irregularitats de transcendència potencial, especialment financeres i comptables, que adverteixin al si de l'empresa.
2. En relació amb l'auditor extern:
 - a) En cas de renúncia de l'auditor extern, examinar les circumstàncies que l'hagin motivat.
 - b) Vetllar perquè la retribució de l'auditor extern pel seu treball no comprometi la seva qualitat ni independència.
 - c) Supervisar que la societat comuniqui com a fet rellevant a la CNMV el canvi d'auditor i l'acompanyi d'una declaració sobre l'existència eventual de desacords amb l'auditor sortint i, si n'hi ha hagut, del seu contingut.
 - d) Assegurar que l'auditor extern mantingui anualment una reunió amb el ple del consell d'administració per informar-lo sobre la feina feta i sobre l'evolució de la situació comptable i de riscos de la societat.
 - e) Assegurar que la societat i l'auditor extern respecten les normes vigents sobre prestació de serveis diferents dels d'auditoria, els límits a la concentració del negoci de l'auditor i, en general, la resta de normes sobre la independència dels auditors.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

43. Que la comissió d'auditoria pugui convocar qualsevol empleat o directiu de la societat, i fins i tot disposar que compareguin sense presència de cap altre directiu.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

44. Que la comissió d'auditoria sigui informada sobre les operacions de modificacions estructurals i corporatives que projecti fer la societat per analitzar-les i informar prèviament el consell d'administració sobre les condicions econòmiques i l'impacte comptable i, en especial, si escau, sobre l'equació de canvi proposada.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

45. Que la política de control i gestió de riscos identifiqui, com a mínim:

- a) Els diferents tipus de risc, financers i no financers (entre d'altres, els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals) als quals s'enfronta la societat, incloent-hi, entre els financers o econòmics, els passius contingents i altres riscos fora de balanç.
- b) La fixació del nivell de risc que la societat consideri acceptable.
- c) Les mesures previstes per mitigar l'impacte dels riscos identificats, en cas que s'arribin a materialitzar.
- d) Els sistemes d'informació i control intern que s'utilitzaran per controlar i gestionar els riscos esmentats, incloent-hi els passius contingents o riscos fora de balanç.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

46. Que, amb la supervisió directa de la comissió d'auditoria o, si escau, d'una comissió especialitzada del consell d'administració, hi hagi una funció interna de control i gestió de riscos exercida per una unitat o departament intern de la societat que tingui atribuïdes expressament les funcions següents:

- a) Assegurar el bon funcionament dels sistemes de control i gestió de riscos i, en particular, que s'identifiquen, es gestionen i es quantifiquen adequadament tots els riscos importants que afectin la societat.
- b) Participar activament en l'elaboració de l'estratègia de riscos i en les decisions importants sobre la seva gestió.
- c) Vetllar perquè els sistemes de control i gestió de riscos mitiguin els riscos adequadament en el marc de la política definida pel consell d'administració.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

47. Que els membres de la comissió de nomenaments i de retribucions –o de la comissió de nomenaments i la comissió de retribucions, si estan separades– es designin procurant que tinguin els coneixements, les aptituds i l'experiència adequats a les funcions que estiguin cridats a exercir i que la majoria d'aquests membres siguin consellers independents.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui []

48. Que les societats d'elevada capitalització tinguin una comissió de nomenaments i una comissió de remuneracions separades.

Compleix Expliqui No aplicable

49. Que la comissió de nomenaments consulti amb el president del consell d'administració i al primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius.

I que qualsevol conseller pugui sol·licitar a la comissió de nomenaments que prengui en consideració, per si els troba idonis al seu judici, candidats potencials per cobrir vacants de conseller.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

50. Que la comissió de retribucions exerceixi les funcions amb independència i que, a més de les funcions que li atribueixi la llei, li corresponguin les següents:

- a) Proposar al consell d'administració les condicions bàsiques dels contractes dels alts directius.
- b) Comprovar l'observança de la política retributiva establerta per la societat.
- c) Revisar periòdicament la política de remuneracions aplicada als consellers i alts directius, inclosos els sistemes retributius amb accions i la seva aplicació, així com garantir que la seva remuneració individual sigui proporcionada a la que es pagui als altres consellers i alts directius de la societat.
- d) Vetllar perquè els eventuais conflictes d'interessos no perjudiquin la independència de l'assessorament extern prestat a la comissió.
- e) Verificar la informació sobre remuneracions dels consellers i alts directius continguda en els diferents documents corporatius, inclòs l'informe anual sobre remuneracions dels consellers.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

51. Que la comissió de retribucions consulti amb el president i el primer executiu de la societat, especialment quan es tracti de matèries relatives als consellers executius i alts directius.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

52. Que les regles de composició i funcionament de les comissions de supervisió i control figurin en el reglament del consell d'administració i que siguin consistents amb les aplicables a les comissions legalment obligatòries de conformitat amb les recomanacions anteriors, incloent-hi:
- a) Que estiguin compostes exclusivament per consellers no executius, amb majoria de consellers independents.
 - b) Que els seus presidents siguin consellers independents.
 - c) Que el consell d'administració designi els membres d'aquestes comissions tenint presents els coneixements, les aptituds i l'experiència dels consellers i les tasques de cada comissió, deliberi sobre les seves propostes i informes, i que reti comptes, en el primer ple del consell d'administració posterior a les seves reunions, de la seva activitat i que responguin de la feina feta.
 - d) Que les comissions puguin reclamar assessorament extern quan ho considerin necessari per a l'exercici de les seves funcions.
 - e) Que s'estengui acta de les seves reunions, que es posarà a disposició de tots els consellers.

Compleix

Compleix parcialment

Expliqui

No aplicable

53. Que la supervisió del compliment de les regles de govern corporatiu, dels codis interns de conducta i de la política de responsabilitat social corporativa s'atribueixi a una comissió o es reparteixi entre diverses comissions del consell d'administració, que podran ser la comissió d'auditoria, la de nomenaments, la comissió de responsabilitat social corporativa, en el cas que n'hi hagi, o una comissió especialitzada que el consell d'administració, en l'exercici de les seves facultats d'autoorganització, decideixi crear a aquest efecte, i que a aquestes comissions s'atribueixin específicament les funcions mínimes següents:
- a) La supervisió del compliment dels codis interns de conducta i de les regles de govern corporatiu de la societat.
 - b) La supervisió de l'estratègia de comunicació i relació amb accionistes i inversors, incloent-hi els petits i mitjans accionistes.
 - c) L'avaluació periòdica de l'adequació del sistema de govern corporatiu de la societat, a fi que compleixi la missió de promoure l'interès social i tingui en compte, segons correspongui, els interessos legítims de la resta de grups d'interès.
 - d) La revisió de la política de responsabilitat corporativa de la societat, vetllant perquè estigui orientada a la creació de valor.
 - e) El seguiment de l'estratègia i les pràctiques de responsabilitat social corporativa i l'avaluació del grau de compliment.
 - f) La supervisió i l'avaluació dels processos de relació amb els diferents grups d'interès.
 - g) L'avaluació de tot el relatiu als riscos no financers de l'empresa, incloent-hi els operatius, tecnològics, legals, socials, mediambientals, polítics i reputacionals.
 - h) La coordinació del procés de report de la informació no financera i sobre diversitat, de conformitat amb la normativa aplicable i els estàndards internacionals de referència.

Compleix [X]

Compleix parcialment []

Expliqui []

54. Que la política de responsabilitat social corporativa inclogui els principis o compromisos que l'empresa assumeixi voluntàriament en la seva relació amb els diferents grups d'interès i identifiqui, com a mínim:
- a) Els objectius de la política de responsabilitat social corporativa i el desenvolupament d'instruments de suport.
 - b) L'estratègia corporativa relacionada amb la sostenibilitat, el medi ambient i les qüestions socials.
 - c) Les pràctiques concretes en qüestions relacionades amb: accionistes, empleats, clients, proveïdors, qüestions socials, medi ambient, diversitat, responsabilitat fiscal, respecte dels drets humans i prevenció de conductes il·legals.
 - d) Els mètodes o sistemes de seguiment dels resultats de l'aplicació de les pràctiques concretes assenyalades en la lletra anterior, els riscos associats i la seva gestió.
 - e) Els mecanismes de supervisió del risc no financer, l'ètica i la conducta empresarial.
 - f) Els canals de comunicació, participació i diàleg amb els grups d'interès.
 - g) Les pràctiques de comunicació responsable que evitin la manipulació informativa i protegeixin la integritat i l'honor.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

55. Que la societat informi, en un document separat o en l'informe de gestió, sobre els assumptes relacionats amb la responsabilitat social corporativa, utilitzant per a això alguna de les metodologies acceptades internacionalment.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

56. Que la remuneració dels consellers sigui la necessària per atreure i retenir els consellers del perfil desitjat i per retribuir la dedicació, qualificació i responsabilitat que el càrrec exigeixi, però no tan elevada com per comprometre la independència de criteri dels consellers no executius.

Compleix Expliqui

57. Que se circumscriuïn als consellers executius les remuneracions variables lligades al rendiment de la societat i a l'acompliment personal, així com la remuneració mitjançant lliurament d'accions, opcions o drets sobre accions o instruments referenciats al valor de l'acció i els sistemes d'estalvi a llarg termini com ara plans de pensions, sistemes de jubilació o altres sistemes de previsió social.

Es podrà tenir en compte el lliurament d'accions com a remuneració als consellers no executius quan es condicioni al fet que les mantinguin fins al seu cessament com a consellers. Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui

58. Que, en el cas de remuneracions variables, les polítiques retributives incorporin els límits i les cauteles tècniques necessàries per assegurar que les remuneracions tenen relació amb el rendiment professional dels beneficiaris i no deriven només de l'evolució general dels mercats o del sector d'activitat de la companyia o d'altres circumstàncies similars.

I, en particular, que els components variables de les remuneracions:

- a) Estiguin vinculats a criteris de rendiment que siguin predeterminats i mesurables i que aquests criteris considerin el risc assumit per a l'obtenció d'un resultat.
- b) Promoguin la sostenibilitat de l'empresa i incloguin criteris no financers que siguin adequats per a la creació de valor a llarg termini, com el compliment de les regles i els procediments interns de la societat i de les seves polítiques per al control i la gestió de riscos.
- c) Es configuren sobre la base d'un equilibri entre el compliment d'objectius a curt, mitjà i llarg termini, que permetin remunerar el rendiment per un acompliment continuat durant un període de temps suficient per apreciar la seva contribució a la creació sostenible de valor, de manera que els elements de mesura d'aquest rendiment no girin únicament al voltant de fets puntuals, ocasionals o extraordinaris.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

59. Que el pagament d'una part rellevant dels components variables de la remuneració es difereixi per un període de temps mínim suficient per comprovar que s'han complert les condicions de rendiment prèviament establertes.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

60. Que les remuneracions relacionades amb els resultats de la societat tinguin en compte les excepcions eventuais que consten en l'informe de l'auditor extern i minorin aquests resultats.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

61. Que un percentatge rellevant de la remuneració variable dels consellers executius estigui vinculat al lliurament d'accions o d'instruments financers referenciats al seu valor.

Compleix [X] Compleix parcialment [] Expliqui [] No aplicable []

62. Que, una vegada atribuïdes les accions o les opcions o drets sobre accions corresponents als sistemes retributius, els consellers no puguin transferir la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la seva remuneració fixa anual, ni puguin exercir les opcions o drets fins que hagi transcorregut un termini mínim de tres anys des de la seva atribució.

Això no és aplicable a les accions que el conseller necessiti alienar, si escau, per satisfer els costos relacionats amb la seva adquisició.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Pel que fa a la prohibició per als consellers de transmetre la propietat d'un nombre d'accions equivalent a dues vegades la remuneració fixa anual, en els tres anys posteriors a la seva adquisició, en el cas de CaixaBank no s'aplica d'aquesta manera. No hi ha una previsió en aquests termes, però sí està establerta expressament la prohibició per als consellers executius (que són els únics que poden ser retribuïts amb accions) de transmetre les accions corresponents al seu sistema retributiu, sense importar la quantitat, durant el període de dotze mesos des del seu lliurament. Es considera que la finalitat establerta en el principi 25, que estableix que la remuneració dels consellers ha d'afavorir la consecució dels objectius empresarials i de l'interès social, s'aconsegueix igualment per l'existència de clàusules *malus* i *clawback*, i per la mateixa estructura de la remuneració dels consellers executius, la retribució en accions dels quals (que correspon a la meitat de la remuneració variable, així com el referent als plans d'incentius a llarg termini), a més del període de restricció, està subjecta a un règim d'ajornament, i a més és una retribució variable representativa d'una part limitada de la remuneració total, en coherència absoluta amb els principis prudencials de no incentiu a la presa de riscos i amb l'alineament d'objectius i evolució sostenible de l'entitat.

En la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2017 es va aprovar la Política de remuneració del Consell d'Administració, que va ampliar l'ajornament de tres a cinc anys aplicable a partir del 2018. Aquesta modificació s'ha realitzat per acomplir el que disposa la Guia de l'EBA sobre polítiques de remuneració, i es va mantenir en les modificacions de la Política de remuneració del Consell d'Administració aprovades per la Junta General d'Accionistes celebrada el 6 d'abril del 2018 i la celebrada el 5 d'abril del 2019. Pel que fa als plans d'incentius a llarg termini, s'han aprovat en la Junta General del 23 d'abril del 2015 i del 5 d'abril del 2019.

63. Que els acords contractuals incloguin una clàusula que permeti a la societat reclamar el reemborsament dels components variables de la remuneració quan el pagament no hagi estat ajustat a les condicions de rendiment o quan s'hagin abonat tenint en compte dades la inexactitud de les quals quedi acreditada amb posterioritat.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

64. Que els pagaments per resolució del contracte no superin un import establert equivalent a dos anys de la retribució total anual i que no s'abonin fins que la societat hagi pogut comprovar que el conseller ha complert els criteris de rendiment prèviament establerts.

Compleix Compleix parcialment Expliqui No aplicable

Indiqui si hi ha hagut consellers que hi hagin votat en contra o s'hagin abstenut.

Sí
 No

Manifesto que les dades incloses en aquest annex estadístic coincideixen i són consistents amb les descripcions i dades incloses en l'informe anual de govern corporatiu publicat per la societat.