



2021

Sostenibilidad, impacto socioeconómico

y contribución a los ODS de las Naciones Unidas



Documento interactivo

00 Repaso del ejercicio

- 04 CaixaBank en un vistazo

01 Impacto del negocio

- 06 Contribución a la economía
- 06 Tributos pagados y recaudados de terceros
- 07 Comprometidos con el empleo

02 Presencia de CaixaBank

- 09 Red comercial
- 11 Cajeros automáticos
- 12 Cuotas de mercado
- 13 Modelo de negocio

03 Grupos de interés

- 17 Clientes
- 19 Accionistas e inversores
- 21 Empleados
- 23 Proveedores
- 25 Sociedad



04 Negocio responsable

- 37 Microcréditos y otra financiación con impacto social
- 40 Finanzas inclusivas
- 41 Inversión socialmente responsable
- 46 Negocio sostenible
- 50 Gestión del riesgo ASG y climático
- 51 Impacto medioambiental

05 Transformación digital

- 55 Relación digital
- 57 Seguridad de la información
- 58 Eficiencia y digitalización

06 Actuación responsable

- 60 Gobernanza de la Sostenibilidad
- 62 Gestión responsable
- 64 Adhesiones y alianzas
- 66 Índices y *ratings* de sostenibilidad
- 68 Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 74 Estudio de Materialidad y ODS
- 75 Reconocimientos 2021

A Anexos

- 77 Indicadores clasificados según ASG





Misión

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

| Verificación externa

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

Una parte considerable de los indicadores no financieros incluidos en esta publicación se ha obtenido del apartado "Estado de Información No Financiera" del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2021. El citado "Estado de Información No Financiera" ha sido verificado por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en el correspondiente Informe de Verificación Independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2021 auditadas del Grupo CaixaBank. Ambos documentos son consultables en www.CaixaBank.com.



CaixaBank en un vistazo

1 >> AMBIENTAL



Adhesión como miembro fundador de la *Net Zero Banking Alliance* por las emisiones netas cero en 2050, promovido por las Naciones Unidas (UNEP FI)



VidaCaixa, primera aseguradora española en adherirse a la *Net Zero Asset Owner Alliance*, asumiendo el compromiso de transitar hacia una cartera de inversiones de cero emisiones netas de CO₂ en 2050

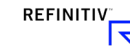
>> **100% compensación** de las emisiones de CO₂ calculadas

>> **3.582 MM€ de bonos** verdes emitidos desde 2020

>> **1.435.861 t CO₂/año** emisiones evitadas financiadas por CaixaBank

>> **1.706 MM€ en nuevos proyectos** financiados de energías renovables a través de **29 proyectos**

>> **10.832 MM€ en préstamos** referenciados a variables de sostenibilidad a través de **92 operaciones firmadas**



Reconocimiento en su *League Table* como:
16.º Banco a nivel global - Global Top Tier Green & ESG Loans

6.º Banco de EMEA - EMEA Top Tier Green & ESG Loans



Reconocimiento en su *League Table* como:
13.º Banco a nivel global - Top Tier Green Use of Proceeds



Presente en la *A list*
Única entidad española en recibir la máxima calificación "A"

2 >> SOCIAL



CaixaBank ha firmado el *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* con el fin de promover la mejora de la salud y la inclusión financiera de la sociedad

>> **953 MM€ microcréditos** y otros préstamos con impacto social

>> **4.000 MM€ de bonos** sociales emitidos desde 2019*

>> **57.108 puestos de trabajo** generados en España a través del efecto multiplicador de compras a proveedores**

>> **17.007 puestos de trabajo** creados con el apoyo a emprendedores a través de Microbank

>> **92% de los ciudadanos** españoles disponen de una oficina en su municipio (España)

>> **40 MM€ de la Fundación "la Caixa"** dirigidos a entidades sociales se han canalizado a través de la red de oficinas



Excelencia en operaciones de tesorería durante la pandemia de la COVID-19 en Europa Occidental 2021
Líder en bonos sociales en Europa Occidental 2021

3 >> GOBERNANZA



>> **0,96%** aportación al PIB

>> **11.519 MM€** de aportación directa e indirecta al PIB español

>> **17%** valor añadido bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

>> **41,3% de mujeres** en posiciones directivas***

>> **+50 MM€ invertidos** en seguridad de la información en 2021

>> **1.265 MM€ invertidos** en desarrollo y tecnología

>> Creación de la **Dirección de Sostenibilidad**

>> La **Política General de Remuneraciones se ha vinculado a los riesgos ASG**

Member of Dow Jones Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

PR | Principles for Responsible Investment

AENOR
FINANZAS SOSTENIBLES INVERSIÓN ASG

9.º banco en el *Dow Jones Sustainability Index World*

Máxima calificación en inversión sostenible por las Naciones Unidas (A+) en Gobernanza y Estrategia

Certificación en Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG -Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno- de AENOR

* 1.000 MM€ emitidos en enero de 2022.

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

*** A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A. pre-fusión.

Impacto del negocio

ECONOMÍA



11.519 MM €
de aportación
al PIB español



17.007 puestos
de trabajo
creados con el apoyo a
emprendedores a través
de MicroBank



49.762 empleados
del Grupo CaixaBank



**0,96 % CONTRIBUCIÓN
AL PIB ESPAÑOL**

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



Fin de la pobreza

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



Trabajo decente y crecimiento económico

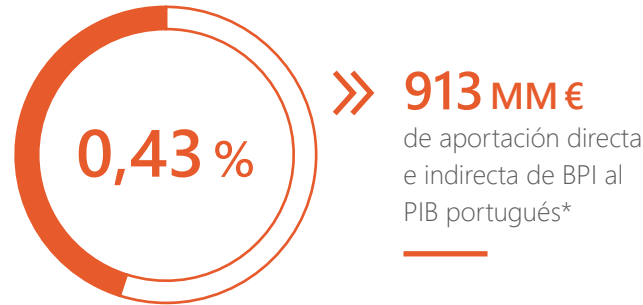
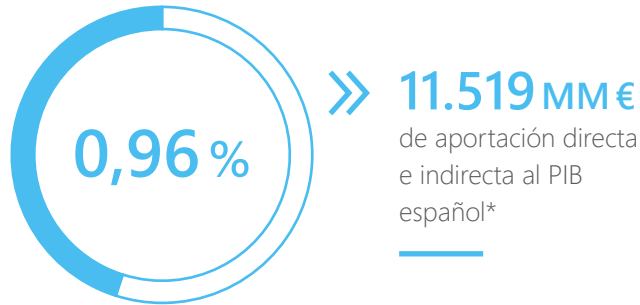
- Desarrollo profesional para empleados del Grupo CaixaBank
- Aportación directa e indirecta al PIB español y portugués
- Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores



Reducción de las desigualdades

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

Contribución a la economía



17 %
valor añadido bruto
de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros



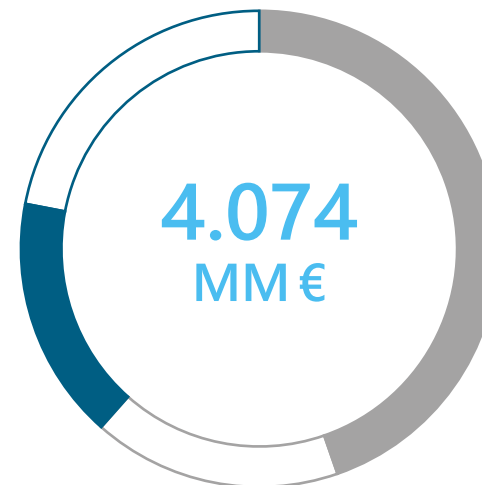
6,8 %
valor añadido bruto
de BPI sobre el sector financiero y de seguros

Tributos pagados y recaudados de terceros

4.074 MM€
tributos pagados y recaudados de terceros

5.226 MM€
resultado atribuido al Grupo CaixaBank**

- >> **396 MM€**
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos
- >> **181 MM€**
Contribución al Fondo Único de Resolución
- >> **22 MM€**
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)
- >> **149 MM€**
Prestación Patrimonial DTA's monetizables



- 1.820 MM€**
tributos recaudados en nombre de terceros
- 895 MM€**
tributos directos
- 687 MM€**
tributos indirectos
- 672 MM€**
seguridad social

*Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística.
** Una vez incorporados los impactos extraordinarios asociados a la fusión con Bankia.

Comprometidos con el empleo



57.108 puestos de trabajo

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



6.738 puestos de trabajo

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

» CAIXABANK
99,8 % CONTRATOS INDEFINIDOS



56,0%
mujeres

44,0%
hombres

» BANCO BPI
99,8 % CONTRATOS INDEFINIDOS



57,1%
mujeres

42,9%
hombres

MicroBank

» **17.007** puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank

» **6.672** nuevos negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos

Incorpora

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

» **480** inserciones

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

Presencia de CaixaBank

MERCADO



92 % de los ciudadanos tienen una oficina en su municipio



1.650 oficinas rurales en poblaciones de <10.000 habitantes



142 cajeros con tecnología de reconocimiento facial



99 % DE POBLACIONES ESPAÑOLAS > 5.000 HABITANTES

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



Fin de la pobreza

- Proximidad a través de la red de oficinas
- AgroBank



Igualdad de género

- Programa de Diversidad AgroBank



Trabajo decente y crecimiento económico

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



Industria, innovación e infraestructura

- DayOne
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism



Reducción de las desigualdades

- AgroBank








Ciudades y comunidades sostenibles

- Proximidad a través de la red de oficinas
- Red comercial nacional e internacional
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

Red comercial




>> RED ESPAÑA



-  **4.615**
Retail
-  **208**
Banca Empresas
-  **127**
Banca Privada
-  **15**
Institucional Banking
-  **1**
Corporate Banking

>> RED PORTUGAL



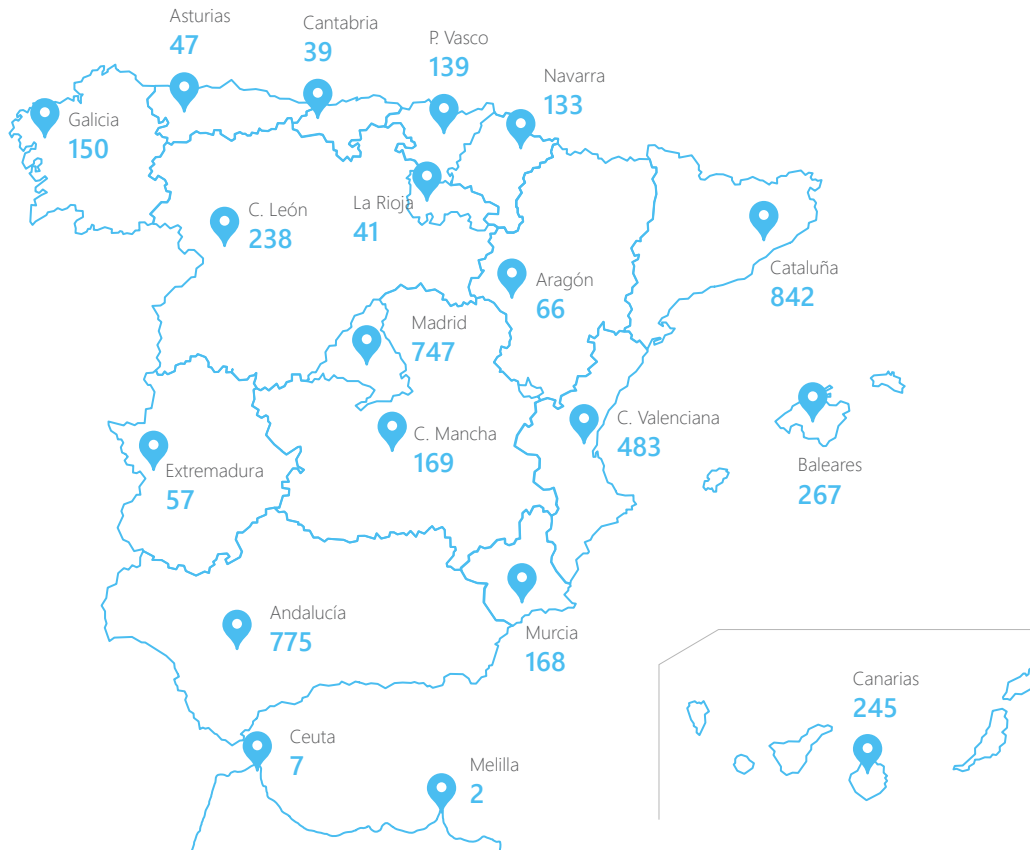
-  **297**
Retail
-  **29**
Banca Empresas
-  **22**
Premier/Privada

- >> **92% ciudadanos**
que disponen de una oficina en su municipio (España)
- >> **99% poblaciones españolas >5.000 habitantes** con presencia de CaixaBank
- >> **2.234 poblaciones españolas** en las que CaixaBank está presente
- >> **420 poblaciones españolas** en las que CaixaBank es la única entidad bancaria
- >> **63% poblaciones portuguesas >5.000 habitantes** con presencia BPI



CaixaBank ha manifestado su **compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones** donde ahora está presente

» NÚMERO DE OFICINAS POR CC. AA.



» MODELO URBANO

» 4 centros
All in One

» 608 centros
Store

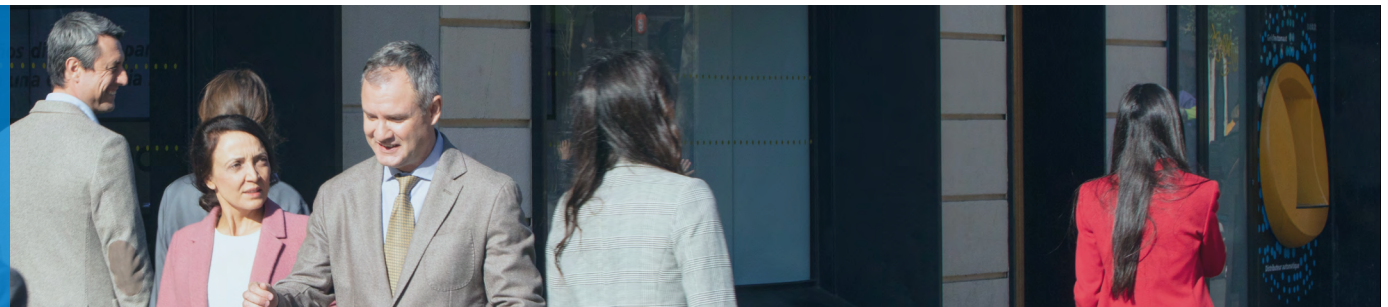
» MODELO RURAL

» 1.650 oficinas
rurales en poblaciones de
<10.000 habitantes

» 426 municipios
atendidos con oficinas
móviles 'Ofibuses'



4.615
oficinas retail en España



Cajeros automáticos

Se ha iniciado el despliegue de una **nueva plataforma tecnológica para cajeros, ATM-Now**, diseñada para transformar por completo la experiencia de usuario e incorporar nuevos servicios y funcionalidades

» **13.008 cajeros**
en España

» **1.418 cajeros**
en Portugal



142 cajeros
de toda España disponen
de tecnología de
reconocimiento facial



135 cajeros
se instalarán en
**municipios en riesgo
de exclusión**
financiera en la **Comunitat Valenciana**

» PRESENCIA INTERNACIONAL



18 oficinas
de representación

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



6 sucursales
internacionales (9 oficinas)

» Varsovia

» Marruecos
(3 oficinas: Casablanca -
Tánger - Agadir)

» Londres

» Frankfurt

» París

» Portugal
(2 oficinas: Oporto - Lisboa)



Cuotas de mercado

Banco #1 en España con una sólida posición en Portugal

680.036 MM €
de activos totales

619.971 MM €
de recursos de clientes

352.951 MM €
de crédito a la clientela,
bruto

» GRUPO CAIXABANK

ESPAÑA

Banca minorista



Particulares



Empresas



Recursos bajo gestión



Seguros



Sistema de pago



PORTUGAL*

Créditos



Crédito para vivienda



Depósitos



Domiciliación nóminas



Fondos de inversión



Seguros



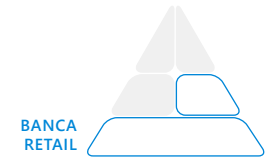
* Datos a noviembre de 2021.
** Datos a septiembre de 2021.

Modelo de negocio

AENOR

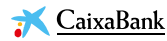
FINANZAS SOSTENIBLES INVERSIÓN ASG

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



» BANCA RETAIL

BANCA PARTICULARES



Cientes particulares con una posición de hasta 60.000 €

Acuerdo con un nuevo partner estratégico, EDP, para poder facilitar el acceso a los clientes a la tecnología de energía solar.

Indicadores principales

» 12,2 MM clientes vinculados

» 9 MM clientes omnicanal (oficina, cajeros y digital)

» 84,9 índice de experiencia (escala 0-100)

» 88,3 % clientes con gestor asignado

BANCA PREMIER



Cientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 €

Lanzamiento de los fondos de inversión Gama SI, con objetivos de impacto vinculados a los ODS.

Indicadores principales

» 86,9 índice de experiencia (escala 0-100)

» 28 centros Store Premier

» 3.900 gestores especializados**

» 849.374 clientes asesadores

NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES



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

Creación de nueva oferta especializada: Food&Drinks, Pharma, FeelGood y DayOne.

Indicadores principales

» 83,9 índice de experiencia (escala 0-100)

» 44,3 % penetración autónomos***

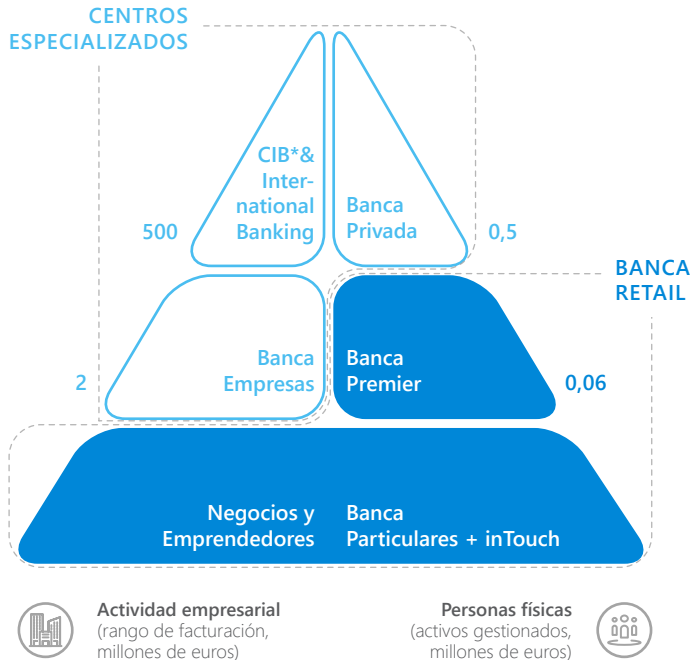
» 3.346 gestores de negocio

» 32,3 % cuota comercios con facturación <1MM€

» 44,4 % penetración microempresas***

» 83 centros Store Negocios

» 506 gestores de microempresa



* Corporate & Institutional Banking. Incluye también sponsors financieros.

** Incluidos gestores CaixaBank + Bankia.
*** A noviembre de 2021

» CENTROS ESPECIALIZADOS



BANCA PRIVADA



Clientes particulares con una posición de **más de 500.000 €**

A través del **Proyecto de Valor Social** se proporcionan soluciones en los ámbitos de la Filantropía y de Inversión Socialmente Responsable (ISR).

Lanzamiento de los **fondos de inversión Gama SI**, con objetivos de impacto vinculados a los ODS.

Indicadores principales

- » **88,4** índice de experiencia (escala 0-100)
- » **114.619** MM € en recursos y valores gestionados
- » **47.712** operaciones de compra de fondos a través de Ocean
- » **95%** de clientes asesorados
- » **22.958** MM € en gestión discrecional de carteras
- » **16.874** MM € saldos *Wealth España*



CIB & INTERNATIONAL BANKING



Clientes de corporaciones con una **facturación superior a 500 MM €, sponsors financieros, instituciones y clientes internacionales**

Desarrollo de una **metodología** basada en la Guía de *Cambridge Institute for Sustainability Leadership* y UNEP FI, para ofrecer un servicio de asesoramiento ASG para clientes corporativos e institucionales.

Indicadores principales

- » **81.033** MM € de inversión
- » **3.993** MM € inversión de proyectos de energía renovable*
- » **1.660** acuerdos con bancos corresponsables
- » **10.986** MM € finanzas sostenibles*

BANCA EMPRESAS



Clientes empresas **entre 2 y 500 MM € de facturación**

Creación de un **portal y un buscador de ayudas**, para clientes y no clientes, sobre los fondos NextGenerationEU.

Indicadores principales

- » **87,4** índice de experiencia
- » **23,7%** cuota créditos a empresas*
- » **31,5%** recibidos | **39,2%** emitidos
- » **55.678** MM € inversión
- » **28,9%** Factoring y Confirming*
- » **#1 LÍDERES** cuota de **avales internacionales***



Servicio especializado en el **mercado turístico y hotelero**

- » **2.525** MM € de nueva concesión al sector



Marca que potencia la especialización en el **sector promotor inmobiliario**

* Los datos incluyen nuevos proyectos así como refinanciaciones.

» PROPUESTAS DE VALOR ESPECIALIZADAS

AgroBank

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

Extensión del convenio de colaboración **con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación** para impulsar conjuntamente el sector durante los próximos años.

Adhesión a la **Red Rural Nacional del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación** para apoyar a los municipios rurales e impulsar el desarrollo rural, evitando la exclusión financiera.

Alianza con el European Innovation Council (EIC) para acelerar la digitalización del sector agro, implantando en España soluciones de innovación a las mejores start-ups europeas.

Programa de Diversidad AgroBank para la diversidad y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural:

1. Convenios específicos con **AFAMMER y FADEMUR.**
2. Formación para el **acceso de mujeres a los órganos rectores de cooperativas agroalimentarias.**

» **503.562** clientes

» **45,3%** cuota de penetración autónomos agrarios

» **1.175** oficinas especializadas en el sector agroalimentario

» **17.391** MM € de nueva producción en financiación a clientes del segmento

» **1.650** oficinas rurales en municipios de menos de 10.000 habitantes



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

- Desarrollo junto a **CaixaBank Dualiza** de acciones con el objetivo de unir formación y agricultura, y preparar a futuros profesionales del sector a través de la FP.
- **Tercer estudio del sector agroalimentario**, de la mano de CaixaBank Research.

dayone

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



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

15ª EDICIÓN (EDICIÓN 2021)



763 empresas participantes de España y Portugal



0,8 MM € en premios en metálico, formación internacional y visibilidad

Grupos de interés

CONFIANZA



20,7 MM
de clientes
del Grupo CaixaBank



Plan
de Cultura Financiera



4.997 voluntarios
en la Asociación de
Voluntarios de CaixaBank



**BANCO PRINCIPAL PARA EL
32 % DE LOS ESPAÑOLES**

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



Fin de la pobreza

- Voluntariado CaixaBank
- Plan de Cultura Financiera
- Compromiso con la comunidad
- Política activa de vivienda



Salud y bienestar

- Colaboración con GAVI Alliance a través de Fundación "la Caixa"



Educación de calidad

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



Igualdad de género

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



Trabajo decente y crecimiento económico

- Desarrollo profesional para empleados del Grupo CaixaBank
- Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores
- Contratación a centros especiales de empleo



Alianzas para lograr los objetivos

- Alianza estratégica con Fundación "la Caixa"
- Voluntariado CaixaBank
- Adhesión a *Women Empowerment Principles* de las Naciones Unidas
- Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE

Cientes

» LÍDER EN BANCA MINORISTA



20,7 MM
de clientes **Grupo CaixaBank**

» **18,9 MM**
de clientes de **CaixaBank**

» **43 %**
#1 **penetración clientes particulares**

» **1,8 MM**
de clientes de **BPI**

» **32 %**
#1 **banco principal** para clientes particulares

» EXPERIENCIA DEL CLIENTE

» **54,2 %**
Net Promoter Score*

» **86,3**
Índice de Experiencia**

» **34,9 %**
clientes **comprometidos*****

» **91,4**
Índice de Experiencia Particulares BPI

» **10.034.005**
usuarios contactados

Evolucionando hacia un **modelo de escucha Real Time**

obteniendo el feedback del cliente en tiempo real desde los diferentes entornos de interacción.

De esta manera, podemos dar **respuesta inmediata** al cliente para mejorar su experiencia con CaixaBank.

*Recoge el feedback del cliente en tiempo real en el entorno oficina.

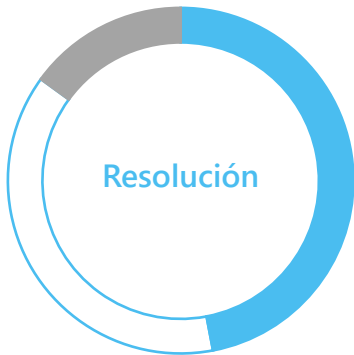
**Índice de Experiencia IEX (escala 0-100).

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

>> GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES



- 32 %**
Operaciones de activo
- 26 %**
Operaciones de pasivo
- 20 %**
Tarjetas y TPV
- 9 %**
Otros servicios
- 5 %**
Servicios de cobro y pago
- 4 %**
Seguros y fondos de pensiones
- 3 %**
Canal
- 1 %**
Servicios de inversión



- 47 %**
Favorables al reclamante
- 38 %**
Favorables a la Entidad
- 15 %**
Otros (inadmitida / sin pronunciamiento)



- 35 %**
<10 días
- 45 %**
10 - 30 días
- 20 %**
>30 días


>> RECLAMACIONES RECIBIDAS

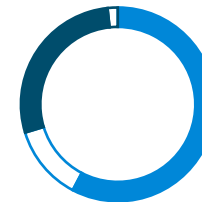
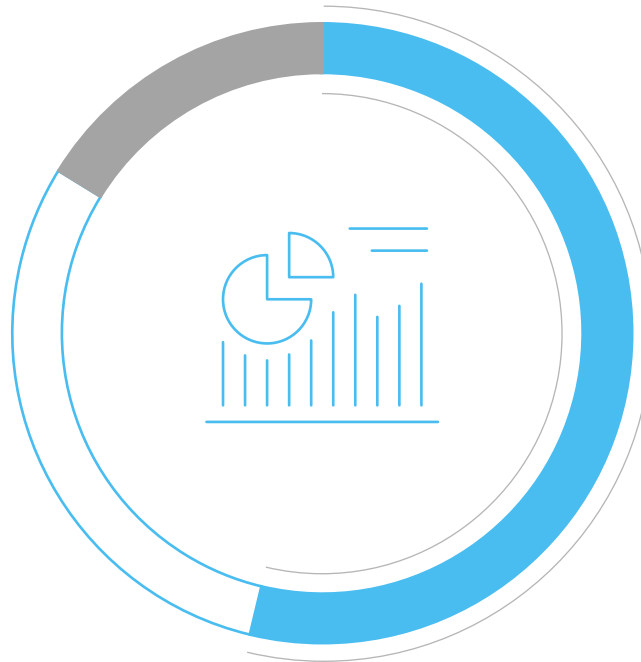
Reclamaciones recibidas	2021	2020
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank	239.347	209.048
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores	3.720	2.639
Banco de España	3.363	2.288
Comisión Nacional del Mercado de Valores	183	172
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	174	179







Accionistas e inversores

» DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

-  **53,7 %**
Free float de gestión*
-  **30,0 %**
Fundación "la Caixa"***
-  **16,1 %**
FROB***
-  **0,1 %**
Autocartera y Consejo de Administración



-  **57,7 %**
Institucionales internacionales
-  **12,6 %**
Institucionales nacionales
-  **28 %**
Minoristas
-  **1,7 %**
Empleados

» CAPITALIZACIÓN Y RETRIBUCIÓN

» **19.441 MM €**
de capitalización bursátil****

» **0,1463 €/acción**
dividendo 2021*****

» **50% pay-out efectivo**
dividendo 2021*****

 **663.457**
accionistas



* Número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera, las que son titularidad de los miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación "la Caixa" y el FROB.

** Participación que ostenta, según notificación presentada a CNMV a 29 de marzo de 2021, a través de Critería Caixa, S.A.U.

*** Participación que ostenta, según notificación presentada a CNMV a 30 de marzo de 2021, a través de BFA Tenedora de Acciones, S.A.

**** Excluye autocartera. El dato de capitalización bursátil es a 31 de diciembre de 2021.

***** Dividendo con cargo a los beneficios del ejercicio 2021 acordado por el Consejo de Administración para proponer a la próxima JGA. Equivalente al 50% de *pay-out* sobre el resultado neto atribuido ajustado excluyendo impactos de la fusión con Bankia.

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

» ACCIONISTAS MINORISTAS

INFORMACIÓN

» **+230.000 accionistas** informados mensualmente a través de la *Newsletter* Accionistas

» **2.891 accionistas** conectados en los **7 Encuentros** corporativos virtuales



Premio Rankia a la Mejor atención al accionista 2020 gracias a su Espacio del Accionista y la labor de divulgación financiera.

COMITÉ CONSULTIVO DE ACCIONISTAS

Iniciativa pionera en España.

» **12 miembros**

Aula

» **12 podcast Aula** de formación financiera con **6.723 reproducciones**

» **6 vídeos Aula Talks** reproducidos con **7.070 visualizaciones**

» **11 webinars** para accionistas con **7.323 asistentes**

» **Publicación del cómic** *Operación Fusión*

» INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

INVERSORES INSTITUCIONALES

» **82 % del free float** institucional en manos de inversores extranjeros

» **406 reuniones** con inversores en *roadshows* y conferencias

Premios *Institutional Investor*

Los analistas financieros eligieron al equipo directivo de CaixaBank, así como al equipo de relación con inversores, como los mejores de la banca europea en 2021

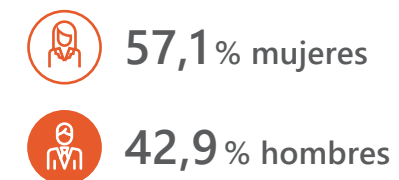
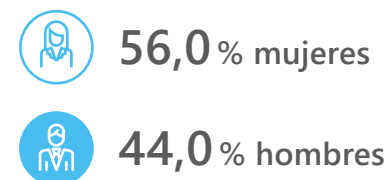
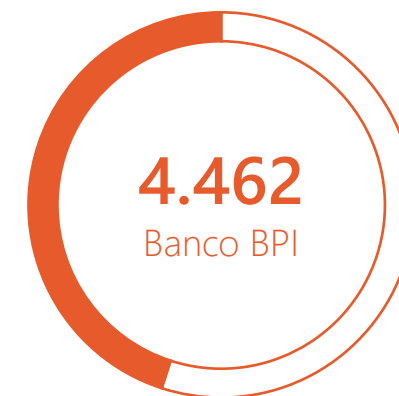
ANALISTAS

» **32 analistas** siguen la acción de CaixaBank y se les atiende individualmente

» **344 informes** de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales

Empleados

>> PLANTILLA



>>> **99,9 %**
posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank

>>> **100 %**
plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo

>>> **588**
empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank

>>> **41,3 %**
mujeres en posiciones directivas en CaixaBank**

>>> **40,0 %**
mujeres en el Consejo de Administración

>>> **1,05 %**
brecha salarial del Grupo CaixaBank***

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

** A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A. pre-fusión.

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

» FORMACIÓN

Más de 12 MM € de inversión en formación

EQUIPO CUALIFICADO

- » 3.943.021 horas de formación
- » 98,2 % de formación online
- » 81,8 horas de formación por empleado
- » 32.088 profesionales de CaixaBank certificados en MIFID II*
- » 30.664 profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario
- » 27.854 empleados de CaixaBank han superado la formación ASG**

Formación para la **integración de empleado origen Bankia**:

-  **3 fases** temporales
-  **8 itinerarios** distintos
-  **2,4 MM** horas de formación

Formación en **inversiones sostenibles** para profesionales del segmento de Banca Privada:

-  **+1.000** personas con formación certificada
-  **25 horas** de formación realizada conjuntamente con la BSM_UPF
-  Con derecho a obtención de una certificación

» RETRIBUCIÓN

-  **98,8 %** empleados de CaixaBank con compensación variable ligada a calidad en el servicio
-  **2.790 MM €** en sueldos y salarios

» **Empresa Saludable**
Proyecto que reafirma el compromiso de la Entidad con la seguridad, la salud y el bienestar de la plantilla

PRINCIPALES CURSOS REALIZADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES

	Vinculado a remuneración
Prevención de Riesgos Penales en CaixaBank	✓
Comercialización de Productos de Seguros y Productos de Prevención Social	✓
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo	✓
ASG (Ambiental, Social y Gobernanza)	✓

* Markets in Financial Instruments Directive II.
** Ambiental, Social y Gobernanza.

Proveedores

» CADENA DE VALOR



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



6.738 puestos
de trabajo generados a través
del efecto multiplicador de
compras a proveedores en
Portugal

» PROVEEDORES

» **3.390**
proveedores del Grupo
CaixaBank**

» **22,1**
días periodo medio
de pago

» **97 %**
proveedores locales
en España

» **2.979 MM €**
facturados por
proveedores del Grupo
CaixaBank**

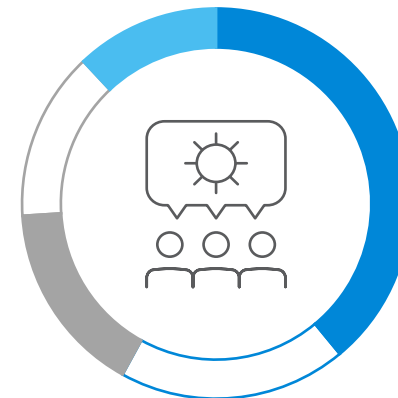
» **882**
proveedores que
han completado
el proceso de
homologación
durante 2021

» **7,3 MM €**
de volumen
adjudicado a CEE***
una de las entidades
con mayor volumen en
España

» PROCESOS DE COMPRAS

» **851 procesos**
de compras

» **636 MM €**
negociados



- 39 %** IT
- 19 %** Servicios Profesionales
- 16 %** Marketing
- 14 %** Facilities & Logistics
- 12 %** Obras

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

** Se incorporan datos a partir de la fecha de fusión.

*** Centros especiales de empleo.

» CERTIFICACIONES

» **1.402** proveedores con sistema de gestión ambiental o certificado ISO 14001

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

» **Certificación OHSAS18001/ ISO45000 y/o auditoría social SA8000/BSCI/ Responsible Business Alliance**

Desde 2020 se tienen en consideración nuevas certificaciones de proveedores en el proceso de registro-homologación en materia de sostenibilidad.

» Los contratos con proveedores incluyen una **cláusula específica de derechos humanos**.

» ACTUACIÓN RESPONSABLE

| **Principios de Compras**

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

| **Código de Conducta de Proveedores**

Valores y principios fundamentales que deben respetar los proveedores de CaixaBank.

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

» **30** auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras* y medidas correctoras definidas

» PROCESO DE COMPRAS

Principios de Compras

Norma de Compras

Código de Conducta de Proveedores



* Facilities&Logistics, obras, IT, servicios profesionales y marketing.

Sociedad

» IMPULSO DE LA CULTURA FINANCIERA

A través de iniciativas dirigidas a distintos públicos, la Entidad tiene como objetivo mejorar el conocimiento financiero de las personas para promover la toma de decisiones que aumenten su bienestar.



Plataforma online que integra **materiales divulgativos e iniciativas de educación financiera.**

Desde 2018 CaixaBank forma parte del Programa Funcas-Educa de Estimulo de la Educación Financiera, promovido por CECA y la fundación Funcas. Su objetivo es **mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española.**

mucho por hacer

Contenido divulgativo y de concienciación difundido en los principales medios digitales. Conecta conceptos financieros como ahorro, inversión o aseguramiento con historias vitales de personas reconocidas en nuestra sociedad.

» **408 MM** de impactos en medios digitales

» **24,7 MM** de visualizaciones de los contenidos audiovisuales

TIPS financieros

Videos cortos dirigidos a público joven a través de app y redes sociales.

» **8 vídeos** publicados in-app

» **5 MM** visualizaciones

Aula

Programa de **formación sobre economía y finanzas** dirigido a los accionistas de CaixaBank.

» **11 webinars** para accionistas con **7.323 asistentes**

» **6 Aula Talks-cursos** para accionistas con **7.070 visualizaciones**



Cómic Operación Fusión

Para descubrir en qué consiste una fusión corporativa



eBullifoundation

Curso presencial intensivo de "Gestión en Restauración". Cursos para clientes del sector de la restauración realizados en colaboración con eBullifoundation.

» **2 cursos** realizados

» **110 asistentes** totales

» **36 horas** de formación impartidas

CaixaBankLab | Campus

Recetas de gestión con Ferran Adrià complemento digital del curso intensivo de "Gestión en Restauración".

» IMPULSO DE LA CULTURA FINANCIERA



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



826
artículos publicados



99
conferencias realizadas



4.830
seguidores en el perfil de Twitter @CABK_Research



CaixaBank talks

Charlas sobre ahorro, protección y planificación financiera en distintas situaciones vitales.

» **23 conferencias** realizadas

» **4.032 asistentes**



Investigación y divulgación de conocimiento y tendencias en los ámbitos de la sostenibilidad y el impacto social, dirigidas al sector empresarial. Temáticas abordadas: economía circular, compromiso ASG en empresas, taxonomía medioambiental y productos financieros verdes.



3
cuadernos publicados



3
webinars emitidos por expertos



17.099
visualizaciones de los webinars



Talleres sobre finanzas básicas en formato presencial y digital.



Jóvenes
17.621 asistentes | **1.096** talleres



Charlas de educación financiera
2.137 asistentes | **181** talleres



Adultos en riesgo de exclusión social
5.069 asistentes | **441** talleres



Personas con discapacidad intelectual
1.806 asistentes | **161** talleres

» ACCIÓN SOCIAL

Con alianzas

ALIANZA CON LA FUNDACIÓN "LA CAIXA"

Acción Social con la Fundación "la Caixa"



40 MM€
de Fundación "la Caixa"
han sido canalizados por la red de oficinas CaixaBank a favor de **entidades sociales locales**

» **7.607 acciones**
destinadas a proyectos de entidades sociales locales:



- 2.775** Enfermedad y discapacidad
- 2.339** Interculturalidad y exclusión social
- 1.227** Pobreza
- 731** Gente mayor
- 535** Inserción laboral y otros

» **6.427 entidades**

#NingúnHogarSinAlimentos

En colaboración con el Banco de Alimentos y la Fundación "la Caixa"

» **2,3 MM€ de aportación**
a favor de los **Bancos de Alimentos** de todo el territorio nacional

» **1,3 MM€ de recaudación**
de donativos

» **1MM€ adicional**
aportado por la Fundación "la Caixa"

Kits escolares

En colaboración con el programa CaixaProinfancia de la Fundación "la Caixa"

» **Entrega de 126.512 kits**
de material escolar a niños en situación de vulnerabilidad

ALIANZAS CON FUNDACIONES LOCALES

» **3,2 MM€ de inversión**
en convocatorias sociales y medioambientales

» **11 fundaciones locales**



OTRAS ALIANZAS


» **700.000 € de inversión**
en programas de empleo para colectivos vulnerables en colaboración con:



>> ACCIÓN SOCIAL

 **Fundación "la Caixa"**



 **CaixaBank**

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



Fundación "la Caixa",
con **510MM€ de presupuesto**
para 2021, es un año más la fundación privada española que más recursos destina a la acción social

| **GAVI, THE VACCINE ALLIANCE**

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

>> **2.595** empresas participantes

» ACCIÓN SOCIAL



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

PROGRAMAS SOCIALES

- » **4 MM€**
de inversión
- » **142**
proyectos apoyados
- » **22.394**
beneficiarios

Distribución por tipología (n.º proyectos)



- 33**
Capacitar,
Autonomía para personas con discapacidad
- 34**
Seniors,
Envejecimiento activo y saludable

- 24**
Rural,
Acciones sociales en zonas rurales
- 24**
Solidario,
Integración laboral y lucha contra la exclusión

- 27**
Infancia,
Menores en situación de pobreza

INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA

2021



- » **42.217** beneficiarios directos
- » **188** proyectos

Financiado con 1,2 MM€ por la Fundación "la Caixa",

la segunda edición de la ISD* tiene como objetivo apoyar **proyectos sociales** a nivel local a través de las Redes Comerciales de BPI en todos los distritos y comarcas de Açores y Madeira, seleccionando los mejores proyectos sociales locales.

INICIATIVA SOLIDARIA #TODOSJUNTOS

- » **2,5 MM€** destinados a la adquisición de alimentos

Para proporcionar ayuda alimentaria a las familias más desfavorecidas en el contexto de la crisis provocada por la COVID-19 junto con 9 bancos más y más de 30 empresas.

*Iniciativa Social Descentralizada.

» ACCIÓN SOCIAL

Proyectos propios

CAPTACIÓN DE DONATIVOS

Servicio gratuito de **captación de donativos** para entidades sociales.

» **21MM€**
de importe recaudado

» **159 entidades**
sociales apoyadas

» **255 causas**
impulsadas

EL ÁRBOL DE LOS SUEÑOS

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

» **26.412 niños en España**
han recibido un regalo

» **3.633 oficinas participantes**
en España

REUTILÍZAME

Canalización de la donación de materiales excedentes del Grupo CaixaBank y de empresas clientes a entidades sociales.

» **159 donaciones**

» **141 entidades**
beneficiarias

» **15.873 artículos**
donados

PLANTA TU PROYECTO

Programa dirigido a empleados del Grupo CaixaBank. **Se respaldan económicamente proyectos sociales de entidades** con los que el empleado tiene vinculación o participa a nivel de voluntariado.

» **600.000 €**
de inversión

» **40 proyectos**
ganadores

Voluntariado CaixaBank

Desde 2005, empleados y exempleados del Grupo CaixaBank, Fundación "la Caixa" y Critería, así como sus clientes, familiares y amigos, comparten el **interés por mejorar la sociedad y realizan acciones de voluntariado** centradas en la **Educación**, la **Digitalización**, el **Acompañamiento**, tanto a nivel laboral y a través del *mentoring* como asistencial a personas mayores, y el **Medioambiente**.

» **4.997 voluntarios**

» **170.133 beneficiarios**

» **5.700 actividades**
realizadas

» **72.463 horas**
de voluntariado



>> DIVERSIDAD

Diversidad funcional



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

>> **Política inclusiva** de personas con discapacidad

>> **588 empleados con discapacidad** en 2021

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

PRÉMIOS BPI "la Caixa" | 2020
CAPACITAR

PATROCINIOS Y ACUERDOS



Acuerdo con el Comité Paralímpico Español para apoyar a los deportistas paralímpicos durante su camino hacia los Juegos de Tokio 2021.



>> **Patrocinio baloncesto** en silla de ruedas

>> **Patrocinador del Mes Europeo de la Diversidad**, una iniciativa de la Comisión Europea y de la Plataforma Europea de Charteres de la Diversidad

>> **Acuerdo de colaboración** con la FEDDF*



CaixaBank ha sido reconocida por **la Fundación Másfamilia con la certificación EFR** siendo la primera entidad financiera española en obtener el nivel de excelencia A



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

*FEDDF - Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física.

»» DIVERSIDAD

Diversidad de género

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

»» **56,0 % empleados** mujeres
 »» **41,3 % mujeres** en posiciones directivas*
 »» **40,0 % mujeres** en el Consejo de Administración

MENTORING FEMENINO

- Programa de *mentoring* cruzado de la alianza *ClosinGap*
- I Edición *Lead Mentoring* CaixaBank & AED

DESAYUNOS CON TALENTO

Sesiones para compartir experiencias con foco en el segmento de mujeres predirectivas.

NOTICIAS INTERNAS

Publicadas en PeopleNow. Creación de un canal de noticias exclusivo y de una comunidad privada para trabajar la diversidad de forma transversal.



Plan de Igualdad
 Acuerdo con el **100 % de la representación sindical** que amplía los compromisos del Plan de Igualdad de 2020

Junto al Plan de Igualdad se firmaron:



Protocolo conciliación



Protocolo acoso y mediación



Protocolo parejas de hecho

Compromisos y adhesiones



*A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A. pre-fusión.

»» DIVERSIDAD

Divulgación

LIDERAZGO Y EMPRENDIMIENTO

»» Premia la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España



»» Galardona a las mujeres empresarias líderes en España. 5.ª Edición Premio Mujer Empresaria



»» Alianza de empresas que actúa como clúster de referencia en estrecha colaboración entre los sectores público y privado



INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

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



»» Charlas en directo, presenciales y online sobre temas de innovación con perspectiva de género



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

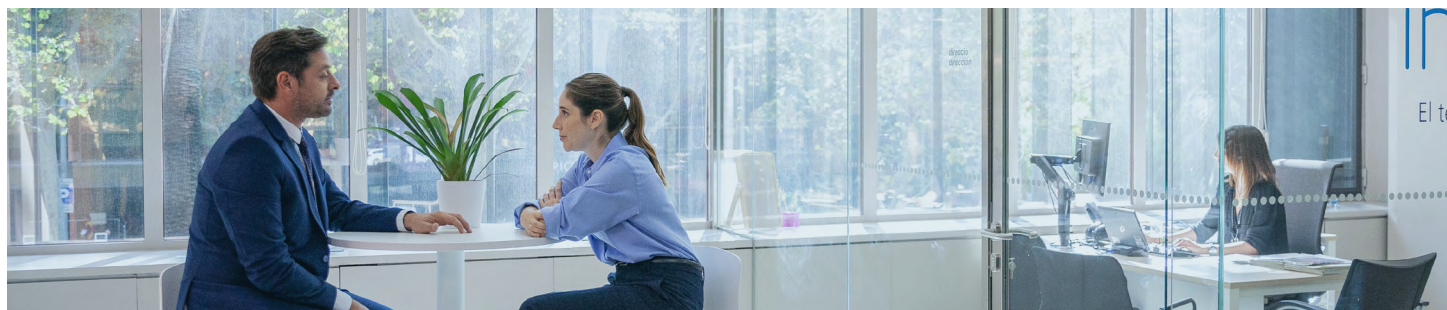


»» Una de las entidades adheridas a la Alianza STEAM por el talento femenino "Niñas en pie de ciencia", iniciativa liderada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional para impulsar las vocaciones STEAM** en las niñas y las jóvenes



DEPORTE

»» Patrocinio deporte femenino y creación de contenido para dar visibilidad a las deportistas: selección española femenina de fútbol y baloncesto



* Ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

** Ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en conexión con las artes y humanidades.

» ACCESIBILIDAD

El objetivo es crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial.

| Principios en el diseño de productos y servicios



Perceptible

Sentidos

Que el contenido pueda ser percibido por los diferentes sentidos



Operable

Motor, voz

Que se puede emplear con los periféricos habituales o con productos de apoyo especializados



Comprehensible

Cognitivo

Que el contenido sea fácil de entender, evite o ayude a solucionar errores



Robusto

Tecnología

El contenido puede ser utilizado por diferentes dispositivos de los usuarios

| OFICINAS

» **86% oficinas** accesibles

» **16 oficinas** donde se han eliminado las barreras en 2021

| CAJEROS

» **100% cajeros** accesibles

» **100% cajeros** disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos

| WEB

» **Único portal comercial bancario con nivel de accesibilidad AA** de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI

| APP

- » Bajo las pautas de **Accesibilidad, WCAG 2.0***
- » **Continuo flujo de recopilación y gestión de puntos de mejora** aislados, identificados a partir de quejas de usuarios o revisiones internas
- » **Diseño de navegación VoiceOver** (iOS) y **TalkBack** (Android) para la locución de toda la información y acciones de pantalla

ILUNION realiza revisiones y auditorías para identificar puntos de mejora

*Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

» ACCESO A LA VIVIENDA

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

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

VIVIENDA SOCIAL

En 2021, se ha consolidado el **programa Impulsa** cuya finalidad es ayudar a mejorar la situación socio-económica de los arrendatarios. Las principales implicaciones para el arrendatario son el acompañamiento social para ayudar a la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de la Fundación "la Caixa") y soporte en la gestión de ayudas energéticas y subvenciones.



» **13.235** viviendas programa de alquiler social (incluye 1.079 contratos del programa centralizado de la Fundación "la Caixa")

7.996 Viviendas sin bonificación, (219,8€ importe alquiler medio)

4.160 Viviendas con bonificación, (261,5€ importe alquiler medio)

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE HIPOTECARIO (SACH)

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

» **2.216** expedientes revisados por el SACH en el año en curso

» **26.879** expedientes revisados por el SACH desde su puesta en marcha (2013)



Negocio responsable

COMPROMISO



953 MM €
en microcréditos
y otros préstamos con
impacto social



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



Mayor emisor
europeo de bonos ligados
a la contribución ODS

» **ADHESIÓN A LA ALIANZA
NET ZERO BANKING
ALLIANCE.**

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



Fin de la pobreza

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Finanzas inclusivas
- Proyecto de Valor Social



Energía asequible y no contaminante

- Bonos verdes



Trabajo decente y crecimiento económico

- Bonos sociales
- *European Clean Hydrogen Alliance*



Industria, innovación e infraestructura

- Bonos verdes



Producción y consumo responsables

- Alianza de *Net Zero Banking Alliance*
- Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- Líneas de ecoFinanciación y energías renovables
- Inversión socialmente responsable
- Plan de Gestión Ambiental 2019-2021
- Reducción y compensación de emisiones de CO₂



Acción por el clima

- Alianza de *Net Zero Banking Alliance*
- Adhesión a la alianza mundial UNEP FI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*
- Adhesión a *Climate Action 100+*
- Financiación de proyectos de energías renovables
- Principios de Ecuador
- Plan de Gestión Ambiental 2019-2021
- Bonos verdes



Alianzas para lograr los objetivos

- Alianza de *Net Zero Banking Alliance*
- Adhesión al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*
- Adhesión a la alianza mundial UNEP FI y a los Principios de Banca Responsable
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo de la *Task Force on Climate-Related Financial Disclosure*
- Impulso 100% consumo energía renovable como firmantes de RE100
- Adhesión a *Climate Action 100+*

Microcréditos y otra financiación con impacto social



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

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



107.222
microcréditos
y otros préstamos con
impacto social



953 MM €
de volumen total



270 entidades
activas colaboradoras

» APOYO DE LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES EUROPEAS



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

» MISIÓN

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

MicroBank. Propuesta de valor

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

CaixaBank. Apoyo operativo de la red de oficinas

- Accionista único y apoyo financiero

» PRINCIPAL OFERTA DE FINANCIACIÓN | **MicroBank**



Microcréditos



Otra financiación con impacto social

FAMILIAR

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

» **86.859**
operaciones concedidas

» **547 MM€**
de volumen

» **6.296 €**
de importe medio

NEGOCIOS

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

» **15.221**
operaciones concedidas**

» **196 MM€**
de volumen

» **12.870 €**
de importe medio

» **DESARROLLO ECONÓMICO Y CREACIÓN DE OCUPACIÓN**



17.007 puestos de trabajo

creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank



0,87 puestos de trabajo

generados por cada microcrédito



6.672 nuevos negocios

iniciados

* Para determinar el nivel de renta se ha tenido en cuenta el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).
** Incluye líneas específicas COVID-19.

» PRINCIPAL OFERTA DE FINANCIACIÓN | **MicroBank**



Microcréditos



Otra financiación con impacto social

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

» **5.142**
operaciones concedidas

» **210 MM€**
de volumen

» **40.837 €**
de importe medio

Destacan:

» **Préstamo Innovación**

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

» **Préstamo EaSI Empresa Social**

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

» **Préstamo Educación**

Dirigido a estudiantes que quieran financiar los gastos que se deriven de la realización de un máster o estudios de postgrado

» **Préstamo Salud**

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



Finanzas inclusivas

CaixaBank en su vocación de cercanía y calidad de servicio en colaboración con las Entidades Sociales ha diseñado servicios y productos financieros con el fin de dar respuesta a las necesidades concretas del Tercer Sector Social

CaixaBank cuenta con las siguientes propuestas de valor de servicios financieros para entidades sociales y colectivos vulnerables:



211.432
cuenta social / cuenta de inserción



Soluciones
para personas con discapacidad



Apoyo
al Tercer Sector Social



Tarjetas ONG



» **Creación de una guía interna**
para facilitar el alta de productos destinados a personas vulnerables o con necesidades especiales

Inversión socialmente responsable

Lanzamiento de una **nueva gama de fondos de inversión y planes de pensiones**, Gama SI Soluciones de Impacto, con la máxima clasificación en sostenibilidad según la normativa europea.



La Gama SI es una solución con un impacto positivo y medible en las personas y el medio ambiente, que contribuye a lograr los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El equipo de *Fundamental Equity Impact* de BlackRock prestará asesoramiento en los fondos de inversión de renta variable de impacto.



El Grupo CaixaBank, a través de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, se ha convertido en el primero en España en recibir la **Certificación de Finanzas Sostenibles** bajo criterios ASG -Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo- de AENOR.

VidaCaixa y CaixaBank Asset Management siguen las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos **climáticos**.

» SEGUROS DE VIDA Y PLANES DE PENSIONES



Líder en el sector asegurador en España

ESPAÑA*

» 106.032 MM€ recursos gestionados de clientes

» 10.059 MM€ primas y aportaciones comercializadas

» 4.216 MM€ prestaciones abonadas

» 33,9% cuota de mercado seguros de vida total***

» 33,9% cuota de mercado en planes de pensiones

PORTUGAL**

» 7.978 MM€ recursos gestionados de clientes

» 12,3% cuota de mercado seguros de vida

ESPAÑA + PORTUGAL



» 4,6 MM Clientes individuales

» 1,3 MM Grandes empresarios y colectivos

» 0,3 MM Pymes y autónomos

- Primera aseguradora española en adherirse a la **Net Zero Asset Owner Alliance**.
- La fortaleza del negocio y la integración del negocio de pensiones de Bankia contribuye a reforzar la posición de liderazgo el sector asegurador en España.
- Es la entidad aseguradora que más prestaciones abona en España.

*Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A. y el negocio de planes de pensiones proveniente de Bankia, integrado en VidaCaixa en noviembre de 2021. El pasado 29 de diciembre de 2021 CaixaBank comunicó la formalización de un acuerdo con el Grupo Mapfre para la adquisición del 51% de Bankia Vida. Tras la adquisición, CaixaBank será titular del 100% del capital de la compañía. Está prevista la venta de Bankia Vida en el primer trimestre de 2022 a VidaCaixa, como cabecera del grupo asegurador.

**Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100% por VidaCaixa, S.A.

*** Provisiones técnicas. Incluye la información de Bankia Vida, filial dependiente de CaixaBank, S.A.

INTEGRACIÓN RIESGOS ASG*

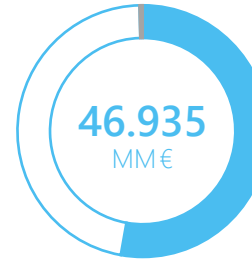


100 % de los activos
bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 31 de diciembre de 2021 (según criterios de UNPRI)



47,2 % del patrimonio**
tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (22.165 MM €)

Distribución patrimonio de productos bajo SFDR (planes de pensiones en España)



52,8 % (24.770 MM €)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6



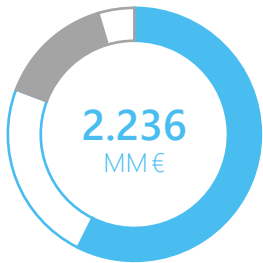
46,8 % (21.970 MM €)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)



0,4 % (195 MM €)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)

IMPACTO***

Exposición a bonos sostenibles



1.283 MM€
Exposición a bonos verdes



327 MM€
Exposición a bonos sociales



523 MM€
Exposición a bonos sostenibles



103 MM€
Exposición a bonos *sustainability linked*



2,97 % exposición
de las carteras a actividades económicas consideradas intensivas en emisiones de CO₂

PROXY VOTING***

» **494 juntas**
generales de accionistas votadas durante el ejercicio

» **19 juntas**
donde se ha votado en contra miembros del Consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático

» **117 juntas**
donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas

» **61 juntas**
donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas en materia medioambiental y social

ENGAGEMENT***

» **6 diálogos colectivos**

» **44 diálogos**
con compañías sobre temas ASG

» **286 Due Dilligence**
ASG con gestoras externas

» **15 diálogos**
con gestoras externas sobre temas ASG

» **11 % compañías**
sujetas a procesos de *engagement* (de forma directa)

» **82 temáticas**
ASG tratadas en los diálogos con compañías

*No incluye información de BPI Vida e Pensões. La filial portuguesa está en proceso avanzado de integración, aunque no alcanza la totalidad de los activos a cierre de ejercicio. Si se incluye la cartera integrada origen Bankia.

**Porcentaje calculado sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y Unit Linked.

*** Incluye BPI Vida e Pensões. Diálogos incluye aquellos activos a 31 de diciembre así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2021.

» SOLUCIONES DE INVERSIÓN SOSTENIBLE | **CaixaBank**
ASSET MANAGEMENT

Líderes en gestión de activos



ESPAÑA*



24,5 % cuota de mercado
de fondos de inversión en España



84.507 MM€ de activos
bajo gestión



44.164 MM€ gestión
discrecional de carteras

PORTUGAL**



17,2 % cuota de mercado
de fondos de inversión en Portugal



7.959 MM€ de activos
bajo gestión



4.090 MM€ gestión
discrecional de carteras

LUXEMBURGO***



967 MM€ de activos
bajo gestión



39,8 %
de mujeres gestoras
de fondos sobre el total

‘Líder en Diversidad de Género en Europa en la categoría de 20-50 gestores’ y ‘Mejor representación de género 2021’ por la revista especializada Citywire, siendo la única gestora española.

Única gestora de fondos europea en obtener el ‘Sello EFQM 500’ por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad.

*Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y las SICAV de CaixaBank Asset Management SGIC y el negocio proveniente de Bankia Fondos, integrado en CaixaBank Asset Management en julio de 2021.

**Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.

***Incluye el negocio de fondos y SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

INTEGRACIÓN RIESGOS ASG



100 % de los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 31 de diciembre de 2021 (según criterios de UNPRI)

Distribución patrimonio de productos comercializados activamente bajo SFDR



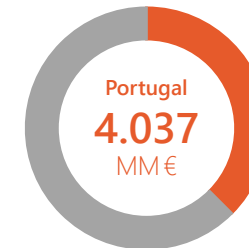
60,1 %
(46.242 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (integra)

30,3 %
(23.325 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

5,4 %
(4.118 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (no integra)

4,2 %
(3.214 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

» **34,5 % del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR** (artículos 8 y 9) (26.539 MM€)



37,5 %
(1.514 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (integra)

62,5 %
(2.522 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

0 %
(0 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6 (no integra)

0 %
(0 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

» **62,5 % del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR** (artículos 8 y 9) (2.522 MM€)

IMPACTO

Exposición a bonos sostenibles



2.372 MM€
Bonos verdes

479 MM€
Bonos sociales

1.111 MM€
Bonos sostenibles

269 MM€
Bonos *sustainability linked*

PROXY VOTING

» **1.052 juntas** generales de accionistas votadas durante el ejercicio

» **20 juntas** donde se ha votado en contra miembros del Consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático

» **138 juntas** donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas

» **61 juntas** donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas en materia medioambiental y social

ENGAGEMENT

» **2 diálogos colectivos***

» **115 diálogos** con compañías sobre temas ASG

» **230 Due Dilligene ASG** y diálogos con terceras gestoras

» **172 temáticas** ASG tratadas en los diálogos con compañías

* Incluye aquellos activos a 31 de diciembre así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2021.

» PROYECTO DE VALOR SOCIAL

Solución integral que da respuesta a los clientes de Banca Privada en el ámbito de la Filantropía y de la Inversión Sostenible



1,3 MM €
recaudados

para diferentes causas
sociales en 2021,

principalmente la campaña
#Ningúnhogarsinalimentos

DIFUSIÓN, DIVULGACIÓN Y RECONOCIMIENTO

4.ª Edición de los Premios Solidarios Banca Privada

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

4.º Informe Anual Proyecto de Valor Social

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

ASESORAMIENTO PERSONALIZADO EN FILANTROPÍA Y RSC

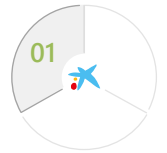
1.º Informe Perfiles de Filantropía Personal en España

Para acercar la figura del **gran donante** a la sociedad y poner en valor su contribución.

Estrategia medioambiental



01 Negocio sostenible



» PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD

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

Líder en transacciones destacadas como las de Acciona Energía o Roca, destacando por la innovación en la incorporación de criterios ASG en financiaciones a corto plazo como el *confirming* sostenible de Gestamp o el *renting* sostenible de Arval.

» 92 operaciones firmadas por 10.832 MM €

» PRÉSTAMOS VERDES

Préstamos con un impacto medioambiental positivo cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos, reducción de emisiones y edificación sostenible, que cumplen con los principios de los *Green Loan Principles* (GLP) emitidos por la *Loan Market Association*.

» 36 operaciones firmadas por 1.625 MM €

» ADHESIONES

Alianza de Net Zero Banking Alliance (Miembro fundador), alianza promovida por UNEP FI por la que la entidad se compromete a alcanzar las emisiones netas cero en 2050 y a fijar objetivos intermedios de descarbonización en octubre de 2022.

Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF), impulsa la evaluación y divulgación de las emisiones de gases efecto invernadero vinculados a la cartera financiera, siguiendo una metodología internacionalmente reconocida.

Manifiesto por una recuperación económica sostenible, dirigido a la Comisión de Reconstrucción Social y Económica de Congreso de los Diputados, solicita que las políticas de estímulo derivadas de la COVID-19, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y con el Pacto Verde Europeo.

Iniciativa Green Recovery Call to Action, promovida en el Parlamento Europeo, y que busca el alineamiento de los planes de recuperación económica en Europa con los Acuerdos de París y con un futuro sostenible.

Iniciativa Adhesión a la European Clean Hydrogen Alliance, promovida por la Comisión Europea cuyo objetivo se centra en impulsar tecnologías de hidrógeno limpio.

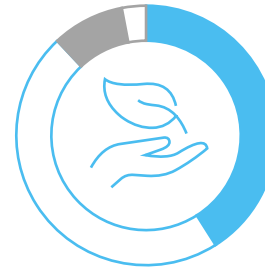
» ENERGÍAS RENOVABLES (PROJECT FINANCE)

» **29** nuevos proyectos financiados

» Por **1.706 MM€** que se traducen en **6.350 MW** de potencia de energía renovable instalada

Exposición cartera **energía renovable**

Representa un **91%** de la **cartera de proyectos** de energía de *project finance*.



41%
Eólico

9%
Termosolar

47%
Fotovoltaico

3%
Otras



» FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

» **1.151 MM€** promociones formalizadas con calificación prevista A o B

» **280 MM€** financiación de *Real Estate* comercial

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



	2021	
	Concedido en 2021	Exposición cartera
(En millones de euros)		
Energías renovables	50	236
Rehabilitación urbana		
IFRRU, (Instrumento Financiero de Rehabilitación Urbana)	58	214
Línea Jessica	2	144
BEI - Eficiencia energética empresa	3	19
Bonos verdes/ASG	135	224

» ECOFINANCIACIÓN

» **919** préstamos concedidos por **61 MM€**

Líneas específicas de financiación destinadas a:

- Compra de vehículos y electrodomésticos eficientes.
- Reformas en el hogar para la mejora de su eficiencia energética.

- Inversiones que mejoren la eficiencia de los recursos o reduzcan el impacto en el medio ambiente.
- Proyectos agrarios de desarrollo sostenible relacionados con:
 - Eficiencia en el uso del agua.
 - Desarrollo del entorno rural.
 - Gestión de residuos.
 - Energías renovables.
 - Agricultura ecológica.

» RANKING SOBRE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE 2021



Refinitiv reconoce a CaixaBank en su *League Table* como:

16.º

Banco a nivel global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6.º

Banco en EMEA - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg reconoce a CaixaBank en sus *League Table* como:

13.º

Banco a nivel global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Dow Jones Sustainability Index (DJSI) reconoce a CaixaBank en su índice de bancos más sostenibles del mundo

90 puntos (percentil 99) en el área de *Sustainable Finance*

» MERCADO DE BONOS



Emisión de 4 bonos sociales y 4 bonos verdes dentro del **Marco de Emisión de Bonos ligados a los ODS.**

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

Principales impactos bonos sociales*



EMISIÓN BONOS SOCIALES

1.º Bono social

- Emisión:** 26 septiembre 2019
- Tipo:** Sénior no preferente
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 1 octubre 2024
- Cupón:** 0,63%

1.7 COMUNIDAD ECONÓMICA LOCAL
Financiar préstamos concedidos por MicroBank a familias con ingresos limitados (el límite se establece en 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), con el objetivo de financiar necesidades diarias como gastos en salud, educación o reparaciones en los hogares y vehículos, y sin garantías ni colaterales.

8 TRANSICIÓN JUSTA
Financiar créditos otorgados a autónomos, micro y pequeñas empresas que operen en las provincias españolas que se encuentran en las regiones con menor PIB per cápita y/o con mayor tasa de desempleo.

★ **CaixaBank es el primer banco español en emitir un bono social vinculado a los ODS**



🏆 **Mención de bono social del año 2020 (bancos) por Environmental Finance**

2.º Bono social

- Emisión:** 10 julio 2020
- Tipo:** Sénior preferente
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 10 julio 2026
- Cupón:** 0,75%

8 TRANSICIÓN JUSTA
El 100% de los fondos se asignarán a la financiación otorgada en 2020, originada en el Real Decreto-ley 8/2020, de 8 de abril, de medidas anticovid, con la finalidad de mitigar los impactos económicos y sociales derivados de la pandemia.

Se financiarán préstamos a emprendedores, microempresas y pymes en las regiones más desfavorecidas de España.

★ **CaixaBank emite un bono social COVID-19**

3.º Bono social

- Emisión:** 26 mayo 2021
- Tipo:** Sénior no preferente
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 26 mayo 2028
- Cupón:** 0,75%



Los objetivos del tercer y cuarto bonos sociales emitidos por CaixaBank se centran en financiar actividades y proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza, impulsar la educación y el bienestar y fomentar el desarrollo económico y social en las zonas más desfavorecidas de España.

4.º Bono social

- Emisión:** 13 enero 2022
- Tipo:** Sénior preferente
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 13 enero 2028
- Cupón:** 0,625%



*Publicados en el Segundo Informe de Seguimiento de los bonos sociales en diciembre de 2021, verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.

Principales impactos bonos verdes*

7 ENERGÍA SOSTENIBLE Y CLIMA

13,5 GW
de capacidad instalada en los proyectos de la cartera

39.376 GWh/año
energía verde generada por los proyectos de la cartera de los que 7.344 financiados por CaixaBank

1.435.861 t CO₂/año
emisiones evitadas financiadas por CaixaBank

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

99 GWh/año
consumo de energía evitado financiado por CaixaBank

23.229 t CO₂/año
emisiones evitadas financiadas por CaixaBank



EMISIÓN BONOS VERDES

1.º Bono verde

- Emisión:** 18 noviembre 2020
- Tipo:** Sénior no preferente
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 18 noviembre 2026
- Cupón:** 0,375 %

Mención de bono verde del año 2021 (bancos) por Environmental Finance

2.º Bono verde

- Emisión:** 9 febrero 2021
- Tipo:** Sénior no preferente
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 9 febrero 2029
- Cupón:** 0,50 %

3.º Bono verde

- Emisión:** 18 marzo 2021
- Tipo:** Tier 2
- Nominal:** 1.000 MM €
- Vencimiento*:** 18 junio 2031
- Cupón:** 1,25 %

Primera emisión de un bono verde subordinado en formato Tier 2 por parte de un banco español

4.º Bono verde

- Emisión:** 3 junio 2021
- Tipo:** Sénior no preferente
- Nominal:** 500 MM GBP
- Vencimiento*:** 3 diciembre 2026
- Cupón:** 1,50 %

CaixaBank emite su primer bono en divisa no euro

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

Persiguen la construcción de infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y el fomento de la innovación.

PARTICIPACIÓN EN LA COLOCACIÓN DE BONOS VERDES Y SOSTENIBLES

Bonos verdes

Comunidad de Madrid
Green Bond
500 MM €
Vencimiento 7/30/2028
ISIN ES00001010G6

Acciona Energia
Green Bond
500 MM €
Vencimiento 10/7/2027
ISIN XS2388941077

ADIF
Green Bond
600 MM €
Vencimiento 10/31/2031
ISIN ES0200002063

Virgin
Green Bond
786 MM €
Vencimiento 6/22/2031
ISIN XS2358483258

PKN Orlen
Green Bond
500 MM €
Vencimiento 5/27/2028
ISIN XS2346125573

REE
Green Bond
600 MM €
Vencimiento 5/24/2033
ISIN XS2343540519

Vía Celere
Green Bond
300 MM €
Vencimiento 4/1/2026
ISIN XS2321651031

Comunidad de Madrid
Green Bond
1.000 MM €
Vencimiento 4/30/2031
ISIN ES00001010B7

EDP
Green Bond
750 MM €
Vencimiento 60NC5.5
ISIN PTEDPROM0029

Bonos sostenibles

Andalucía
Sostenible
1.000 MM €
Vencimiento 4/30/2031
ISIN ES0000090847

Telefónica
Sostenible
1.000 MM €
Vencimiento PNC8.25
ISIN XS2293060658

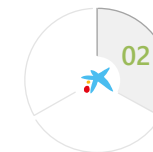
Caja Rural de Navarra
Sostenible
1.000 MM €
Vencimiento PNC6
ISIN XS2295335413

Gobierno Vasco
Sostenible
1.000 MM €
Vencimiento 4/30/2032
ISIN ES0000106726

Iberdrola
Sostenible
1.000 MM €
Vencimiento PNC7
ISIN XS2295333988

*Publicados en el Primer Informe de Impacto de los Bonos Verdes Seguimiento en julio de 2021, verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.

02 Gestión del riesgo ASG y climático



El máximo órgano ejecutivo es el **Comité de Sostenibilidad***

» POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO MEDIOAMBIENTAL

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

Sectores a los cuales aplica exclusiones específicas:

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

» **9.260 solicitudes**** evaluadas entre la DGR, CARS, oficinas internacionales y BPI

» PRINCIPIOS DE ECUADOR

Los principios de Ecuador se establecieron para **identificar, evaluar y gestionar potenciales riesgos medioambientales y sociales**, incluyendo los relacionados con derechos humanos, cambio climático y biodiversidad.

» **10 proyectos financiados en 2021**

» **9.526MM € de inversión global**

» **843MM € de participación**

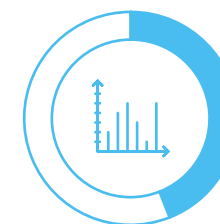
OPERACIONES FINANCIADAS

	2021	
	unidades	MM €
Categoría A (proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos)	0	0
Categoría B (proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable)	10	843
Categoría C (proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos)	0	0
Total	10	843

» **≈ 2% exposición a los sectores intensivos en CO₂**

» SERVICIO DE ATENCIÓN AL RIESGO REPUTACIONAL

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



» **44%**
Defensa

» **56%**
Otras políticas responsables y operaciones con potencial impacto reputacional

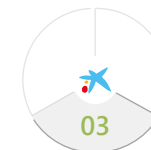
» **293 consultas** resueltas en 2021

» **5 operaciones** elevadas al Comité de Sostenibilidad

*Para las políticas de riesgos de sostenibilidad, el Comité de Sostenibilidad reporta al Comité Global del Riesgo.

**157 operaciones Riesgo ESG+ 7.930 clientes entre CARs, Riesgos ESG y Oficinas Internacionales +1.173 clientes +operaciones en BPI. DGR = Dirección General de Riesgos, CARS = Centros de Admisión de Riesgos.

03 Impacto medioambiental



Plan de Gestión Ambiental 2019-2021 de CaixaBank

» DATOS VERIFICADOS*

» FOCO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL**



Estrategia Carbon Neutral



Medidas de eficiencia ambiental y certificaciones



Extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor



Impulso de la movilidad sostenible



Compromiso, transparencia y engagement

Objetivo	Indicadores	2019		2020		2021	
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real
Proyecto Carbon Neutral							
Minimización y compensación de la huella de carbono	Emisiones de CO ₂ reducidas (vs. 2015)	-11,50%	-50%	-20%	-64%	-34%	-64%
	Alcance 1	-11,50%	-71%	-20%	-82%	-40%	-83%
	Alcance 2	-11,50%	-82%	-75%	-88%	-75%	-88%
	Alcance 3	-11,50%	-29%	-15%	-45%	-25%	-46%
Emisiones de CO ₂ compensadas	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
100% de contratación de energía renovable	Energía de origen renovable consumida	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiencia ambiental y certificaciones							
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida (vs. 2015)	-7%	-19%	-10,50%	-33%	-15%	-24,4%
Renovación de certificaciones y ampliación del perímetro		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cadena de valor							
Plan Ambiental de Compras <i>(criterios ambientales en compras y contratación de servicios y extensión del compromiso ambiental a la cadena de valor)</i>	Categorías de compras ambientalizadas / Categorías de compras ambientalizables totales***	50%	50%	75%	75%	100%	100%



*PWC bajo estándar ISAE 3410, encargados de aseguramiento sobre declaraciones de gases de efecto invernadero.

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

***% de las categorías de compras y contratación con impacto ambiental significativo sobre las que se han incorporado criterios ambientales con el objetivo de reducir su impacto.

» HUELLA DE CARBONO OPERATIVA

RE100 CLIMATE GROUP

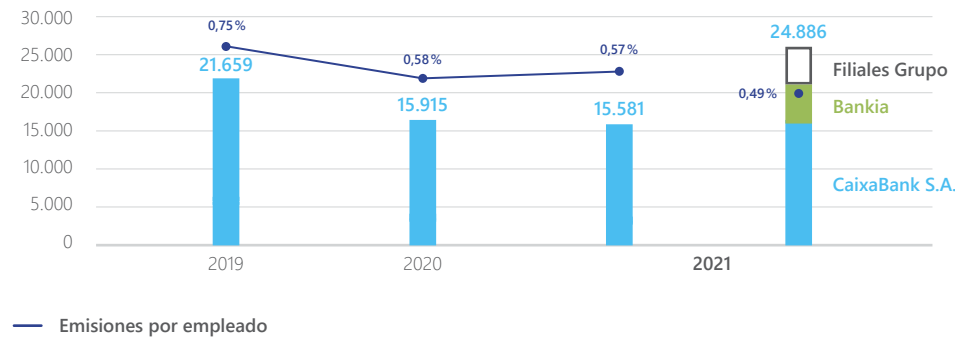
Primera organización española adherida a RE100, iniciativa global y colaborativa de empresas comprometidas por una energía 100 % renovable

 **24.886 t CO₂ eq**
total emisiones

 CaixaBank compensará el **100%** de las emisiones operativas calculadas para el Grupo 2021*

EVOLUCIÓN EMISIONES GENERADAS

CaixaBank, S.A. Pre-fusión



Huella de carbono operativa (t CO₂ eq)**

El cálculo del efecto invernadero. La huella de carbono de CaixaBank se verifica por una firma externa e independiente según la Norma Internacional NIEA 3410 de Encargos de Aseguramiento sobre Gases de Efecto Invernadero.

	CaixaBank, S.A. pre-fusión			Grupo CaixaBank
	2019	2020	2021	2021
t CO ₂ eq Alcance 1	5.511	3.482	3.262	9.633
t CO ₂ eq Alcance 2	411	266	280	1.025
t CO ₂ eq Alcance 3	15.737	12.167	12.039	14.228
t CO₂ eq totales	21.659	15.915	15.581	24.886
t CO ₂ eq por empleado	0,75	0,58	0,57	0,49



*Excepto categoría 15. Inversiones.

**La huella de carbono operativa no incluye las emisiones indirectas de la actividad de financiación o inversión.

» MEDIDAS DE EFICIENCIA AMBIENTAL Y CERTIFICACIONES

ELECTRICIDAD

» **685 oficinas**
monitorizadas

» **410 stores**
telegestionadas

» **-24,4% de reducción**
del consumo de energía eléctrica
desde 2015

» **99,21% de consumo**
de energía de origen renovable

PAPEL

» **96,7 % de consumo**
de papel reciclado

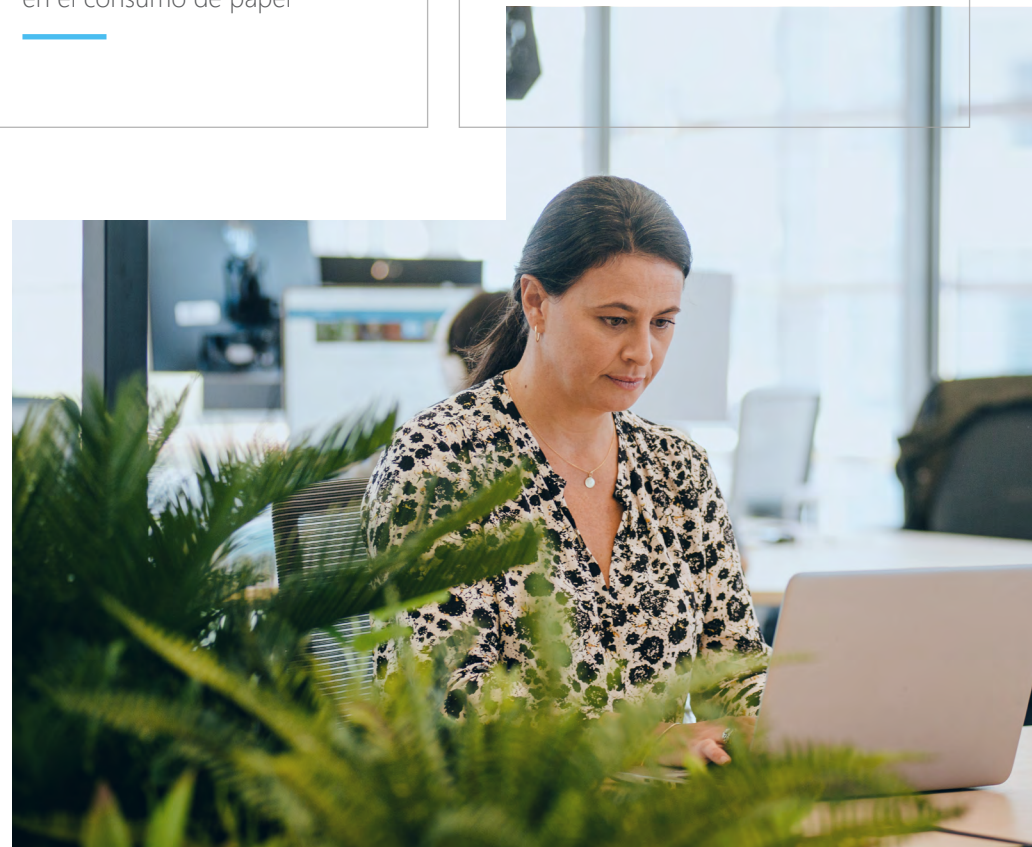
» **-8 % vs 2020**
en el consumo de papel

AGUA

» **11,89 m³**
de consumo
de agua por empleado

RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

- La recogida selectiva permite **valorizar los residuos y reciclarlos**.
- En los edificios corporativos **los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados**. Asimismo, las cafeterías de los servicios corporativos son centros libres de plásticos de un solo uso.
- En las oficinas se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales para los **residuos no peligrosos** (papel, plástico, orgánica y resto) y se gestionan los **residuos peligrosos** mediante gestores autorizados a través de las empresas de mantenimiento (bombillas, gases refrigerantes, residuos electrónicos, tóner, etc).
- **CaixaBank lanza campañas periódicas de sensibilización** de la plantilla para reducir la generación de residuos.
- **Recogida de tarjetas obsoletas** en la red de oficinas para su posterior reciclaje.
- Comercialización de tarjetas fabricadas a partir de PVC reciclado y material biodegradable.
- Se cuenta con **ReUtilízame**, un plan para la red de oficinas con el objetivo de donar tanto material informático como mobiliario a entidades sociales solidarias.



Transformación digital

TECNOLOGÍA



Mejor banco digital en banca de particulares en España 2021 por Global Finance



1.265 MM € invertidos en **desarrollo y tecnología**



+50 MM € invertidos en **seguridad de la información**

» **N.º 1 LÍDER EN CANALES DIGITALES EN ESPAÑA**

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



Trabajo decente y crecimiento económico

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



Industria, innovación e infraestructura

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



Producción y consumos responsables

- Certificación BCorp imagin



Paz, justicia e instituciones sólidas

- Inversión en seguridad de la información

Relación digital



73,1% de los clientes de CaixaBank son clientes digitales*
La mayor penetración digital ~40% penetración entre clientes digitales (España)**

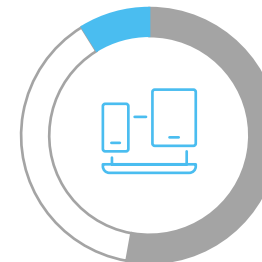
51,1% clientes digitales en BPI Net

>> 10,5 MM DE CLIENTES DIGITALES*



14,3%
100% digital

85,7%
Omnicanal



53,8%
Móvil

39,1%
Móvil + Web

9%
Web

>> **72%** mayor margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico

>> **47,4%** mayor vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico

>> **3,0 MM** de clientes se conectan diariamente



Premio a la Mejor Transformación Bancaria en el Mundo 2021 por Euromoney



Innovador Global 2021 EFMA-Accenture

TRANSACCIONES DIGITALES



Canal Móvil

>> **1,15 MM** de compras realizadas con el móvil

>> **3,8 MM** de tarjetas descargadas con el teléfono móvil



Medios de pago

>> **64.214 MM€** facturación de tarjetas

>> **713.243** puntos de venta

>> **3 MM** clientes de Bizum



Alianzas para mejorar la propuesta de valor con los servicios



Comercialización por canales digitales

>> **31%** planes de pensiones

>> **28%** fondos de Inversión y Carteras

>> **12%** de tarjetas

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

MODELOS DE RELACIÓN

CaixaBankNow

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

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



Mejor banco digital en banca particulares en España 2021, Global Finance.

Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental por Global Finance por tercer año consecutivo.

inTouch

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

» **2,3 MM**
clientes

» **2.400**
gestores inTouch



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

» **3,7 MM**
clientes imagin



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

» COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

imaginPlanet e imaginChangers engloban las iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social de su comunidad, promoviendo una sociedad más sostenible y respetuosa con el entorno:



Reforestación de zonas devastadas

» **100.000** árboles plantados

» **118** toneladas de CO₂ compensadas



Imagin seabins

Instalación en diferentes puertos del territorio español de un innovador dispositivo marino que contribuye a la limpieza de mares y océanos a través de la captura de plásticos, restos flotantes y microfibras.



Imagin planet challenge

El programa de emprendimiento en sostenibilidad donde jóvenes universitarios desarrollan sus ideas de negocio.

» **+700**
participantes

» **+230**
equipos

» **2 proyectos ganadores**: Ecodeliver y Kidalos, que tienen el objetivo de hacer más sostenible el sector del transporte de paquetería y el consumo de juguetes, respectivamente.

Seguridad de la información

Más de 50 MM € invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank

» EQUIPO MULTI-SITE

- » **55** empleados* en equipos en Barcelona, Madrid y Oporto
- » **24** horas X **7** días Security Operation Center externo
- » **+90** certificaciones
- » **62%** externalización

» DEFENSA ACTIVA

- » **6** ejercicios de *Red Team* al año, basados en el **FRAMEWORK TIBER-EU****
Pioneros con programa de *Bug-Bounty*, programa de recompensa en el descubrimiento de fallos y vulnerabilidades

» BENCHMARKS

	CNPIC***	DJSI****	INCIBE*****
CaixaBank	9 (+0,4)	9,5 (+1)	6,88
PEERS	8,4 (+0,2)****	8,7 (+0,2)	6,84

Base 10 Benchmark vs miembros DJSI

BITSIGHT*****

PEER	Score
PEER 1	800
PEER 2	790
PEER 3	780
PEER 4	720

Escala 0-900

CaixaBank: **ADVANCED** (800)

PEER 4: **INTERMEDIATE** (720)

» INICIATIVAS A SEGUIR PROMOVRIENDO EN 2022

- Trapeze**
Mejora de control de la privacidad de los datos de cliente en servicios financieros por parte de los usuarios finales
- Concordia**
Centro de ciberseguridad paneuropeo x-sector
- Ensuresec**
Mejora securización de servicios de e-commerce
- Infinitech**
Controles basados en analítica de datos para la evaluación del riesgo de seguridad y fraude en el entorno financiero
- Rewire**
Certificación de capacidades para los profesionales que se dedican a la ciberseguridad en el ámbito financiero europeo

» CULTURA DE SEGURIDAD

- » **99%** plantilla que ha realizado el curso en seguridad
- » **Envío quincenal de newsletter** a empleados y trimestral a clientes
- » **12** simulacros de *phishing* por empleado/año
- » **33%** *0-clickers* en campañas de *phishing*

INFOPROTECT.
Entre todos protegemos la información

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

» CERTIFICACIONES



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



*Debido a la fusión de Bankia S.A. en 2021, la función de Seguridad de la Información ha visto incrementados sus recursos. Estos serán distribuidos en diferentes empresas del Grupo durante el próximo ejercicio. **Pruebas sobre la robustez de los sistemas con ataques reales controlados. *** Informe Ciberresiliencia 2021. **** Dow Jones Sustainability Index 2021-Information Security. *****Entidades financieras españolas. Nota 0-900. ***** INCIBE CyberEX España 2020.

Eficiencia y digitalización

1.265 MM € invertidos en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank

La fusión CaixaBank-Bankia ha supuesto la integración tecnológica, comercial y operativa más grande realizada en el sistema financiero español.



Capacidad para gestionar

+25.000 transacciones por segundo



Red que une más de 16.000 servidores



X2 logins en AppNow

en los primeros días



Incremento de transacciones

en sistemas y operaciones con tarjetas de +30-40%



+44.000 puestos de trabajo

y 100.000 dispositivos móviles

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se dispone de dos Centros de Procesamiento de Datos (CPD) que cuentan con la certificación-LEED, con categoría *Silver* y *Gold*, respectivamente.

» **153.179 MM** de transacciones procesadas

» **>85%** incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas

» **612** aplicaciones gestionadas en la nube interna

BIG DATA

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

» **84,4%** informes regulatorios generados en base a *datapool*

» **15 TB** de datos gestionados diariamente

NUEVAS TECNOLOGÍAS

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

Robotics

» **451** casos de *robotics* implantados

Inteligencia Artificial

» **14** asistentes cognitivos para asistir procesos administrativos

» **88%** respuestas automáticas del asistente virtual con empleados del Canal Oficina

» **5.922.112** conversaciones iniciadas con asistente virtual de empleados del Canal Oficina

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

» **15,9%** tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas

» **-0,6** ptos. disminución del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas respecto al 2020

Actuación responsable

RESPONSABILIDAD



9.º banco más sostenible del mundo según DJSI



Creación de la Dirección de Sostenibilidad



Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI*

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

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



Igualdad de género

- Índice de Igualdad de Género de Bloomberg
- Adhesión a los *Women Empowerment Principles* de las Naciones Unidas
- Comité de Diversidad



Ciudades y comunidades sostenibles

- Adhesión a *United Nations World Tourism Organization*



Producción y consumo responsables

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



Paz, justicia e instituciones sólidas

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



Alianzas para lograr los objetivos

- Adhesiones nacionales e internacionales

*Desde 2019.

Gobernanza de la **Sostenibilidad**

Misión y valores » Plan Estratégico 2019-2021

Consejo de Administración: aprueba la estrategia y la Política de Sostenibilidad/RSC y supervisa su implantación.



» LA ADMINISTRACIÓN

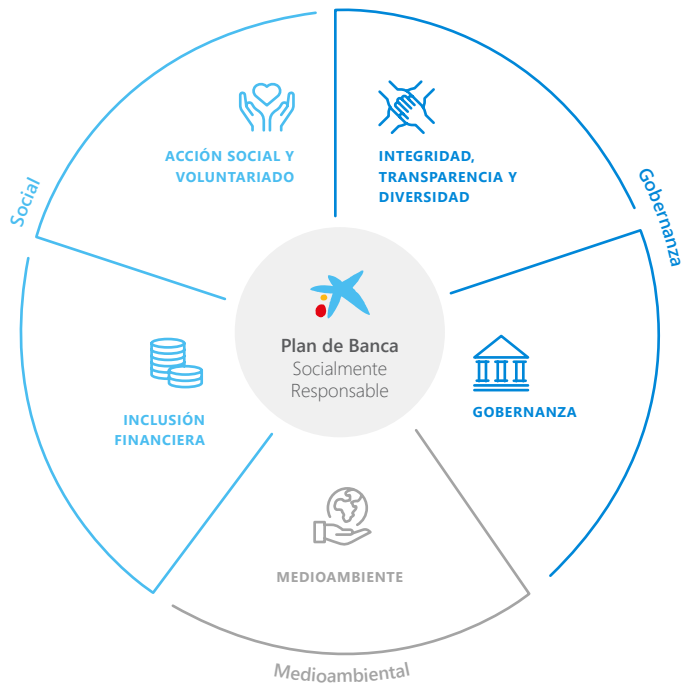
En CaixaBank, la gestión y el control de la Sociedad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo y sus comisiones:



» ESTRUCTURA ÓRGANOS DE GOBIERNO

 <p>Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad</p> <p>Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia medioambiental y social, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta los legítimos intereses de los restantes grupos de interés</p>	 <p>Comisión de Riesgos</p> <p>Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ASG</p>	 <p>Comité de Dirección</p> <p>Aprueba las principales líneas de acción de el ámbito de la Sostenibilidad y la RSC</p>	 <p>Comité de Sostenibilidad</p> <p>Implantación de la estrategia de sostenibilidad y su impulso en la organización</p>
---	---	--	---

» PLAN DE BANCA SOCIALMENTE RESPONSABLE, ALINEADO CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



- »
Plan de Difusión
- »
Plan de Diálogo
- »
Plan de Acción

En 2021 se ha creado la **Dirección de Sostenibilidad**

» PRINCIPALES POLÍTICAS DE ÉTICA E INTEGRIDAD

- 

Código Ético
y Principios de **Actuación**
- 

Principios
de la Política Corporativa de **Sostenibilidad/RSC**
- 

Política
Corporativa de **Derechos Humanos**

» Resumen del proceso de debida diligencia y *assessment* en DD. HH.*
- 

Política
Corporativa de la Relación con el **Sector de Defensa**
- 

Principios
Generales de la **Política de Anticorrupción**
- 

Política
de Control y Gestión del **Riesgo Fiscal**
- 

Política
de Prevención de **Riesgos Laborales**
- 

Política
de Gestión del **Riesgo Medioambiental**
- 

Principios
de **Gestión Ambiental y Energética**
- 

Declaración
sobre **Cambio Climático**
- 

Principios
de Actuación en materia de privacidad y **derechos de los clientes de CaixaBank**
- 

Principios
de **Compras**
- 

Código
de **Conducta de Proveedores**




*Publicado en 2020 y actualizado en 2021.

Gestión responsable

» PRINCIPALES COMITÉS

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD


Aprueba la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank y realiza el seguimiento de las mismas, así como propone y eleva las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad.

»  Frecuencia: mensual

COMITÉ DE PRODUCTO


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

» **224** productos y/o servicios analizados » **6** productos y/o servicios denegados en primera instancia

»  Frecuencia: quincenal


COMITÉ DE DIVERSIDAD

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

»  Frecuencia: trimestral


COMITÉ DE TRANSPARENCIA

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

»  Frecuencia: mensual

COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL

Realiza el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa y propone y eleva las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

»  Frecuencia: mensual


COMITÉ DE GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

Vela por la coherencia, consistencia y calidad de la información tanto a reportar al regulador como a la dirección del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

»  Frecuencia: mensual


COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

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

»  Frecuencia: mensual

COMITÉ DE POLÍTICAS DE RIESGO DE CRÉDITO

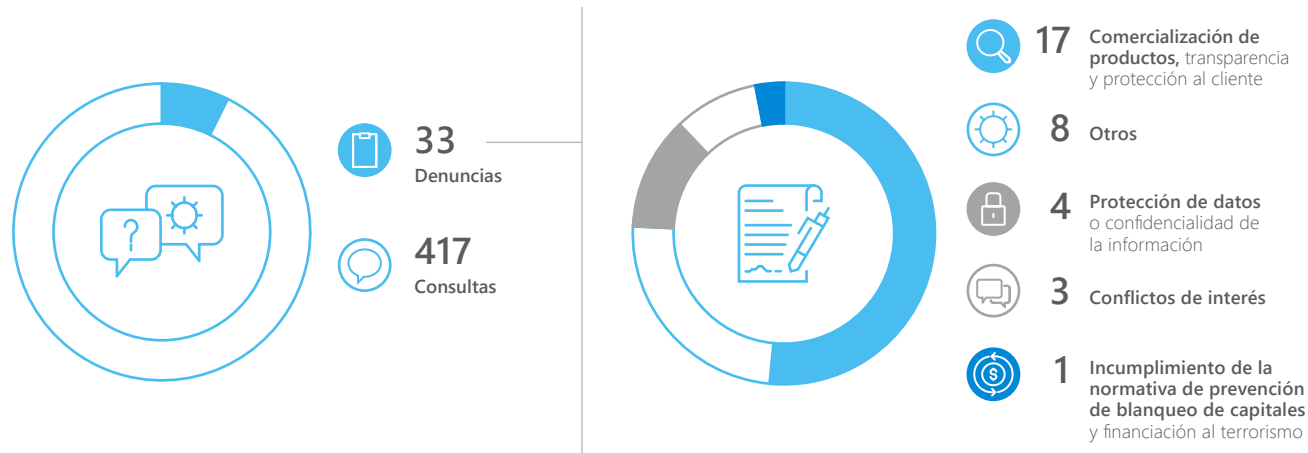
Aprueba, o en su caso toma de conocimiento, y monitorización de las políticas y criterios vinculados a la concesión y gestión del riesgo de crédito.

»  Frecuencia: mensual



» CANALES DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

El Canal de Consultas y Denuncias se constituye como una herramienta esencial en la prevención y corrección de incumplimientos normativos. El canal corporativo de Grupo CaixaBank está alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales.



» AUTOCONTROL

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



Adhesiones y alianzas



»» TRANSVERSALES ASG



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



Promoción de la inversión sostenible y responsable en España (2011).*



Compromiso de fomentar, promocionar y divulgar nuevos conocimientos sobre la sostenibilidad y el impacto social (2005).



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



Asociación española de profesionales de Responsabilidad Social. CaixaBank es vocal de la Junta (2015).



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



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



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



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



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



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del SpainNAB, el Consejo Asesor para la Inversión de Impacto (2019).



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



Promueven el desarrollo e integridad de los préstamos verdes y los préstamos sociales (2018, 2021).



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



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



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



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

*Adhesión de Bankia, integrada en CaixaBank.

» AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

Compromiso de alcanzar la neutralidad en emisiones netas de gases de efecto invernadero de las carteras de crédito y de inversión en 2050 como fecha límite (2021).



Compromiso de evaluación de riesgos ASG en la financiación de proyectos de más de 7 millones de euros (2007).



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



Compromiso colectivo para la acción climática. Compromiso para la alineación de la estrategia de negocio con los objetivos de temperatura del Acuerdo de París (2019).



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



Promueve y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de descarbonización para alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea (2021).



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



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



Alianza de instituciones financieras para desarrollar e implementar una metodología de medición y *reporting* de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con préstamos e inversiones. (2021).



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

» GOBERNANZA



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



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



Alianza internacional para unificar la respuesta global en cibercrimen de la que CaixaBank es cofundador (2013).



» SOCIAL



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



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



Iniciativa para promover la mejora de la salud y la inclusión financiera de clientes y sociedad en general (2021).



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



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



El Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera, Funcas-Educa, promovido por CECA y Funcas, tiene como objetivo mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española (2018).



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



Índices y ratings de sostenibilidad

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

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

Sustainability Award Silver Class 2021

S&P Global

Incluida por noveno año consecutivo en *The Sustainability Yearbook 2021*, basado en la evaluación de S&P Global ESG. Con más de 7.000 compañías evaluadas, CaixaBank ha sido **distinguida con Silver Class** por su excelente desempeño en sostenibilidad.



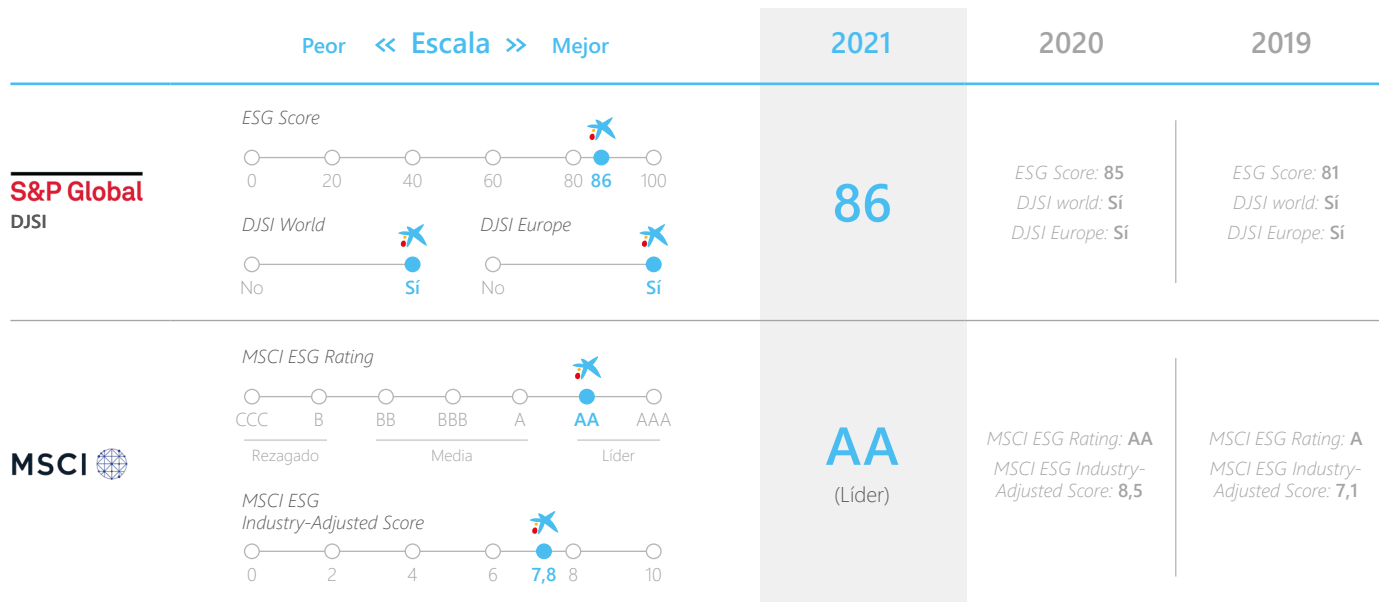
Incluida en el **Índice de Igualdad de Género de Bloomberg**, que distingue a las compañías comprometidas con el fomento de la igualdad entre mujeres y hombres.



Incluida en **2021 CDP Supplier Engagement Leaderboard** en reconocimiento a sus esfuerzos por reducir el riesgo climático dentro de su cadena de suministro.



Certificación del **Índice de Buen Gobierno Corporativo** emitida por **Aenor**, obteniendo la calificación máxima de G++. Este índice mide el grado de cumplimiento en este aspecto a partir de 9 variables (Consejo de Administración desde diversos ángulos, la participación en la Junta General de Accionistas, la transparencia, la sostenibilidad y gobernanza ASG), 41 indicadores y 165 criterios de evaluación.





	Peor << Escala >> Mejor	2021	2020	2019
<p>Member 2017/2018</p>	<p>ESG Risk Rating</p>	<p>Riesgo bajo (19)</p>	<p>ESG Risk Rating: 22,6 ESG Risk Level: Medio</p>	<p>ESG Risk Rating: 19,8 ESG Risk Level: Bajo</p>
	<p>ESG Risk Level</p>		<p>ESG Corporate Rating</p>	<p>ESG Corporate Rating: C ESG Decile Ranking: 1 Corporate ESG Performance: Prime</p>
<p>Corporate ESG Performance</p> <p>RATED BY ISS ESG</p> <p>Prime</p>	<p>ESG Decile Ranking</p>	<p>C Categoría: Prime Transparencia: Muy alto Decile ranking: #1</p>	<p>Corporate ESG Performance</p>	<p>ESG Overall Score</p>
<p>Part of Moody's ESG Solution</p>	<p>Corporate ESG Performance</p>		<p>60 (Advanced)</p>	<p>ESG Category</p>
	<p>ESG Rating</p>	<p>4</p>	<p>ESG Overall Score: 57 ESG Category: Robust</p>	<p>ESG Rating: 4,4</p>
<p>DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES</p>	<p>Climate Change Rating</p>	<p>A (Liderazgo)</p>	<p>ESG Rating: 3,8</p>	<p>Climate Change Rating: A-</p>

Objetivos de Desarrollo Sostenible

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



CaixaBank es **Socio Signatory** de la Red Española del **Pacto Mundial** de las **Naciones Unidas** desde 2012



La Entidad integra los **17 ODS** de las Naciones Unidas en su Plan Estratégico y Plan de Banca Socialmente Responsable, además de contribuir de forma transversal a todos ellos y de forma coherente con su compromiso con los Principios de Banca Responsable impulsados por UNEP FI



CaixaBank mantiene una **Alianza Estratégica** con la **Fundación "la Caixa"**, su accionista de referencia

Prioritarios >> ODS Interrelacionados

1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES	Compromiso con las personas		
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	5 IGUALDAD DE GÉNERO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES				
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOLUBLE Y NO CONTAMINANTE	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Compromiso con el planeta
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS							






>> CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO CAIXABANK A LOS ODS

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





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

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

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

<p>Microcréditos y otra financiación con impacto social Productos bancarios para colectivos vulnerables Capilaridad Proyectos de Acción Social y alianzas solidarias AgroBank Política activa de vivienda Bonos sociales Adhesión al <i>Commitment to Financial Health and Inclusion</i> de UNEP FI Gama SI, Soluciones de impacto (fondos de inversión y planes de pensiones)</p>	<p>1 FIN DE LA POBREZA</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Microcrédito familiar • Ecopréstamos sector agrario • Acción Social con la Fundación "la Caixa" • Ningún hogar sin alimentos 	<p>2 HAMBRE CERO</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Préstamo salud y bienestar • Programa Somos Saludables (equipo CaixaBank) y Escuela de Rendimiento Sostenible • Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de Fundación "la Caixa" 	<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Cultura Financiera • Programa Aula para accionistas • Cátedras* • CaixaBank Research • CaixaBank Talks • Escuela de sostenibilidad para empleados • CaixaBank Dualiza por la Formación Dual 	<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Microcréditos y otra financiación con impacto social • Productos bancarios para colectivos vulnerables • Acción social con la Fundación "la Caixa" • Política activa de vivienda y programa Impulsa • Plan de Cultura Financiera 	<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 
--	---	--	---	---	---

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

<p>Financiación a empresas y autónomos Microcréditos negocios Inversión en I+D Creación de empleo Bonos sociales</p>	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Igualdad • Programa Wengage de diversidad • Adhesión a los <i>UN Women Empowerment Principles</i> • Premios Mujer Empresaria CaixaBank y BPI y premios WONNOW (mujeres en STEM, con Microsoft) • Adhesión a Alianza STEAM "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y FP • Soporte a las principales asociaciones de mujeres** 	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Soporte a start-ups (Day One) • Financiación a empresas con impacto social • Inversión en I+D • Seguridad de la información • Plan de digitalización 	<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Capilaridad • Política activa de viviendas • Adhesión a UNWTO*** • Real Estate & Homes • Hotels & Tourism 	<p>11 CIUDADES Y COMUNIDAD SOSTENIBLE</p> 
---	---	---	---	--



* Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE.


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

*** United Nations World Tourism Organisation.

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

<p>Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA)</p> <p>Movilización de finanzas sostenibles</p> <p>Gama SI, Soluciones de Impacto (productos de inversión y seguros)</p> <p>Políticas de ética e integridad</p> <p>Debida diligencia en Derechos Humanos</p> <p>Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI*</p> <p>Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI**</p> <p>Reporting verificado</p> <p>Certificación BCorp imagin</p>	<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>  <ul style="list-style-type: none"> • AgroBank • Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales 	<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA) • Financiación energías renovables • Adhesión RE100 • Reducción consumo energía • Consumo de energía de origen renovable • Bonos verdes • Adhesión a la European Clean Hydrogen Alliance 	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA) • Miembros del GECV*** • Principios de Ecuador • Consumo de energía renovable • Compensación 100% emisiones CO₂ operativas • Financiación energías renovables • Adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF) • Adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) de VidaCaixa 	<p>14 VIDA SUBMARINA</p>  <ul style="list-style-type: none"> • AgroBank 	<p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales 	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de ética e integridad y certificaciones externas en Compliance • Debida diligencia en los DD. HH. • Seguridad de la información • Adhesión a Autocontrol
---	--	--	--	---	--	--	--

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

<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>  <p>Alianzas relacionadas directamente con los ODS****</p>	<p>Fundación "la Caixa"</p> <p>Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance, o la Asociación de Voluntarios de CaixaBank</p>	<p>UN GLOBAL COMPACT</p> <p>APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL</p> <p>Organismo encargado de promover los 10 Principios de las Naciones Unidas. Socios <i>Signatory</i> de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012</p>	<p>Observatorio de los ODS</p> <p>Contribución de las empresas españolas</p> <p>Iniciativa de la Cátedra LiderazgoS y Sostenibilidad de ESADE con la colaboración de Fundación "la Caixa"</p>
--	---	--	--

*United Nations Environment Programme Finance Initiative.
**UN Principles for Responsible Banking.

***Grupo Español de Crecimiento Verde.
****Para más detalle consultar el apartado "Adhesiones y Alianzas".

» ODS RELACIONADOS



	Ámbito	Indicadores destacados	2021	Página
2 HAMBRE CERO 	Microcréditos	>>> Volumen de microcréditos familiares MM€ >>>	547	>>> 38
	AgroBank	>>> Nueva producción en financiación a clientes del segmento MM€ >>>	17.391	>>> 15
	Acción Social con la Fundación "la Caixa"	>>> Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales >>>	7.607	>>> 27
	Acciones solidarias	>>> Recaudación en la campaña #NingúnHogarSinAlimentos MM€ >>>	2,3	>>> 27
3 SALUD Y BIENESTAR 	Financiación con impacto social	>>> Préstamo salud >>>	✓	>>> 39
	Empleados	>>> Equipo saludable >>>	✓	>>> 22
	Alianza Fundación "la Caixa"	>>> Empresas participantes, GAVI the Vaccine Alliance >>>	2.595	>>> 28
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	Plan Cultura Financiera	>>> Programa CaixaBank Life >>>	✓	>>> 25
	Programa Aula	>>> Asistentes >>>	7.323	>>> 25
	CaixaBank Talks	>>> Asistentes >>>	4.032	>>> 26
	CaixaBank Research	>>> Artículos publicados >>>	826	>>> 26
	Cátedras	>>> Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE >>>	✓	>>> 26
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Microcréditos y otra financiación con impacto social	>>> Volumen proyectos apoyados MM€ >>>	953	>>> 37
	Finanzas inclusivas	>>> Cuenta social / cuenta de inserción >>>	211.432	>>> 40
	Acción Social con la Fundación "la Caixa"	>>> Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales >>>	7.607	>>> 27
	Vivienda	>>> Viviendas del programa de alquiler social >>>	13.235	>>> 35
	Formación	>>> Talleres de finanzas básicas Asociación de Voluntarios de CaixaBank >>>	✓	>>> 26
	Accesibilidad	>>> Oficinas 100% accesibles en España % >>>	86	>>> 34

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

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla



>>> ODS RELACIONADOS



	Ámbito	Indicadores destacados	2021	Página
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	Programa Wengage >>>	Mujeres en posiciones directivas % >>>	41,3 >>>	32 >>>
	Adhesiones >>>	Adhesión a <i>Women Empowerment Principles</i> de Naciones Unidas >>>	✓ >>>	65 >>>
	Patrocinios >>>	Selección española femenina de fútbol y baloncesto >>>	✓ >>>	33 >>>
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Emprendimiento >>>	Volumen premios Emprendedor XXI MM€ >>>	0,8 >>>	15 >>>
	Microcréditos >>>	Volumen de microcréditos negocios MM€ >>>	196 >>>	38 >>>
	Innovación >>>	Inversión en desarrollo y tecnología MM€ >>>	1.265 >>>	58 >>>
	Seguridad de la información >>>	Inversión en seguridad de la información MM€ >>>	>50 >>>	57 >>>
	Digitalización >>>	Transacciones por segundo >>>	+25.000 >>>	58 >>>
11 CIUDADES Y COMUNIDAD SOSTENIBLE 	Capilaridad >>>	Oficinas 100% accesibles en España % >>>	86 >>>	34 >>>
	Vivienda >>>	Viviendas del programa de alquiler social >>>	13.235 >>>	35 >>>
	Adhesiones >>>	<i>United Nations World Tourism Organisation</i> >>>	✓ >>>	64 >>>

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

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla



» ODS RELACIONADOS



	Ámbito	Indicadores destacados	2021	Página
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	Bono ODS	>>> ODS 6 incluido en el Marco de Emisión de Bonos ligados a los ODS	✓	>>> 48
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	Financiación sostenible	>>> Volumen financiación energías renovables MM€	>>> 1.706	>>> 47
	Bono verde	>>> Emisión bonos verdes MM€	>>> 3.582	>>> 49
	Plan de Gestión Ambiental	>>> Energía consumida de origen renovable %	>>> 99,21	>>> 53
	Adhesiones	>>> Iniciativa RE100	✓	>>> 52
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	Adhesiones	>>> Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde	✓	>>> 65
	Principios de Ecuador	>>> Participación operaciones financiadas MM€	843	>>> 50
	Financiación sostenible	>>> Volumen financiación energías renovables MM€	1.706	>>> 47
	Plan de Gestión Ambiental	>>> Energía consumida de origen renovable %	99,21	>>> 53
14 VIDA SUBMARINA	AgroBank	>>> Línea ecofinanciación proyectos agrarios (eficiencia uso del agua)	✓	>>> 47
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Bono ODS	>>> ODS 15 incluido en el Marco de Bonos ligados a los ODS	✓	>>> 48
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Actuación responsable	>>> Políticas de ética e integridad >>> Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH.	✓	>>> 61
	Seguridad de la información	>>> Inversión en seguridad de la información MM€	>>> >50	>>> 57
	Adhesión	>>> Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias	✓	>>> 63

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

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla



Estudio de Materialidad y ODS

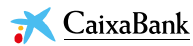
El Grupo CaixaBank realiza de forma anual un Estudio de Materialidad con el objetivo de identificar los asuntos financieros, económicos, sociales y ambientales prioritarios para sus grupos de interés y para su negocio

Se ha realizado un ejercicio de agrupación de todos los temas materiales identificados en **clústeres temáticos**.

	>> ODS Interrelacionados	>> Clústeres temáticos	>> Principios del Pacto Mundial
1 FIN DE LA POBREZA 	2 HAMBRE CERO 3 SALUD Y BIENESTAR 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo social e inclusión financiera Compromiso con la sociedad 	1, 2, 4, 5, 6 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	5 IGUALDAD DE GÉNERO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad y solidez financiera Innovación y transformación digital Experiencia del cliente Cultura centrada en las personas Desarrollo social e inclusión financiera 	10 6, 7, 8, 9 1, 2, 3, 6 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10 1, 2, 3, 4, 5, 6
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA LIMPIA Y DE CARBÓN LIMPIO 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 14 VIDA SUBMARINA 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno corporativo Gestión de riesgos Estrategia ante el cambio climático 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 7, 8, 9
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 		<ul style="list-style-type: none"> Compromiso con la sociedad 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10



Reconocimientos 2021



» REPUTACIÓN DE MARCA PREMIUM



Euromoney

- Mejor transformación bancaria del mundo en 2021
- Mejor Banco en España 2021



Global Finance

- Mejor Banco en España en 2021
- Mejor Banco en Europa Occidental en 2021
- Estrategia de éxito como proveedor de liquidez durante la pandemia de la COVID-19 en Europa Occidental 2021
- Líder en bonos sociales en Europa Occidental 2021



The Banker

- Banco del Año 2021 en España



The Banker/PWM

- Mejor entidad de banca privada en España en 2021



Dow Jones Sustainability Index

- 9.º Banco más sostenible del mundo



Bloomberg GEI

- #1 del mundo en igualdad de género

» AMPLIO RECONOCIMIENTO COMO LÍDER EN INNOVACIÓN



Global Finance

- Mejor Banco Digital en banca de particulares en España 2021
- Mejor aplicación móvil de banca de particulares en Europa Occidental en 2021
- Banca Privada más innovadora en Europa Occidental en 2022



Global Finance

- Mejor innovación en Gestión de efectivo 2021



EFMA-Accenture

- Banco más Innovador del Mundo 2021



PWM (FT Group)

- Mejor entidad de Banca Privada en análisis de *Big Data* e Inteligencia Artificial en Europa 2021



Celent

- Banco modelo del Año en Créditos Hipotecarios 2021



» RECONOCIMIENTO COMO MARCA PREMIUM E INNOVADORA



Cinco Estrellas

- Marca #1 2021 Categoría Grandes Bancos



Reader's Digest

- Marca Bancaria de confianza en Portugal en 2021



Superbrands

- Marca de excelencia en 2021



Global Finance

- Reconocimiento a la mejor gestión de tesorería y efectivo en 2021



PWM (FT Group)

- Mejor entidad de Banca Privada de Europa por el uso de la digitalización para la mejora de la relación gestor-cliente



Jornal de Negócios

- Reconocimiento nacional a la sostenibilidad en 2021 (categoría de Igualdad y Diversidad)



Anexos

INDICADORES
CLASIFICADOS SEGÚN ASG



>> CRITERIO ASG AMBIENTAL

Indicadores

		2021	Página
VidaCaixa: exposición a bonos sostenibles	>>>	✓	>>> 42
VidaCaixa: exposición de las carteras considerada intensivas en emisiones de CO ₂	>>>	2,97%	>>> 42
Préstamos referenciados a variables de sostenibilidad	>>>	✓	>>> 46
Préstamos verdes	>>>	✓	>>> 46
Energía renovable	>>>	✓	>>> 47
Financiación de inmuebles energéticamente eficientes	>>>	✓	>>> 47
Ecofinanciación	>>>	✓	>>> 47
BPI: sostenibilidad ambiental	>>>	✓	>>> 47
Emisión bonos verdes	>>>	✓	>>> 49
Principales impactos bonos verdes	>>>	✓	>>> 49
Participación en la colocación de bonos verdes y sostenibles	>>>	✓	>>> 49
Número solicitudes evaluadas (DCGRMA, CARs y BPI) según Política de Gestión de riesgo medioambiental	>>>	9.260	>>> 50
Principios de Ecuador	>>>	✓	>>> 50
Plan Gestión Ambiental	>>>	✓	>>> 51
Total emisiones	>>>	24.886 t CO₂ eq	>>> 52
Emisiones por empleado	>>>	0,49	>>> 52
% total emisiones compensadas	>>>	100%	>>> 52
Huella de carbono operativa	>>>	✓	>>> 52
Oficinas monitorizadas	>>>	685	>>> 53
Stores telegestionadas	>>>	410	>>> 53
Reducción del consumo de energía eléctrica desde 2015	>>>	-24,4%	>>> 53
Consumo de energía de origen renovable	>>>	99,21%	>>> 53
Consumo de papel reciclado	>>>	96,7%	>>> 53
Consumo de papel reciclado vs 2020	>>>	-8%	>>> 53
Consumo de agua por empleado	>>>	11,89 m³	>>> 53



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

» CRITERIO ASG SOCIAL



Indicadores	2021	Página
% contratos indefenidos CaixaBank	>>> 99,80%	>>> 7
% contratos indefenidos BPI	>>> 99,80%	>>> 7
Incorpora: n.º inserciones	>>> 480	>>> 7
Total empleados CaixaBank	>>> 41.602	>>> 7;21
% hombres empleados CaixaBank	>>> 44,0%	>>> 7;21
% mujeres empleados CaixaBank	>>> 56,0%	>>> 7;21
Total empleados BPI	>>> 4.462	>>> 7;21
% hombres empleados BPI	>>> 42,9%	>>> 7;21
% mujeres empleados BPI	>>> 57,1%	>>> 7;21
Puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank	>>> 17.007	>>> 7;38
Nuevos negocios creados con el apoyo de los microcréditos	>>> 6.672	>>> 7;38
Total Oficinas Red España	>>> 4.966	>>> 9
Oficinas Retail España	>>> 4.615	>>> 9
Oficinas Banca Empresas España	>>> 208	>>> 9
Oficinas Banca Privada España	>>> 127	>>> 9
Oficinas Institucional Banking España	>>> 15	>>> 9
Oficinas Corporate Banking España	>>> 1	>>> 9
Total Oficinas Red Portugal	>>> 348	>>> 9
Oficinas Retail Portugal	>>> 297	>>> 9
Oficinas Banca Empresas Portugal	>>> 29	>>> 9
Oficinas Banca Premier/Privada Portugal	>>> 22	>>> 9
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente	>>> 2.234	>>> 9
N.º ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España)	>>> 92%	>>> 9
Presencia en las poblaciones de más de 5.000 habitantes en España	>>> 99%	>>> 9
Número de poblaciones españolas en las que CaixaBank es la única entidad bancaria	>>> 420	>>> 9

>> CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores	2021	Página
Presencia en las poblaciones de más de 5.000 habitantes en Portugal	>>> 63%	>>> 9
Oficinas Retail en España por CC. AA.	>>> ✓	>>> 10
Oficinas Centros STORE	>>> 608	>>> 10
Oficinas Centros ALL IN ONE	>>> 4	>>> 10
Oficinas rurales en poblaciones de <10.000 habitantes	>>> 1.650	>>> 10
Municipios atendidos con oficinas móviles 'Ofibuses'	>>> 426	>>> 10
Cajeros automáticos en España	>>> 13.008	>>> 11
Cajeros automáticos en Portugal	>>> 1.418	>>> 11
Oficinas de representación	>>> 18	>>> 11
Sucursales internacionales	>>> 6	>>> 11
Cajeros de toda España que disponen de tecnología de reconocimiento facial	>>> 142	>>> 11
Cajeros se instalarán en municipios en riesgo de exclusión financiera en la Comunitat Valenciana	>>> 135	>>> 11
Premios Emprendedor XXI (DayOne)	>>> ✓	>>> 15
Índice de Experiencia	>>> 86,3	>>> 17
Clientes comprometidos	>>> 34,90%	>>> 17
Net Promoter Score	>>> 54,20%	>>> 17
Índice de Experiencia Particulares BPI	>>> 91,4	>>> 17
Experiencia cliente - usuarios contactados	>>> 10.034.005	>>> 17
Reclamaciones recibidas (Servicio de Atención al Cliente)	>>> ✓	>>> 18
Gestión de las reclamaciones (Servicio de Atención al Cliente)	>>> ✓	>>> 18
Programa Aula	>>> ✓	>>> 20;25
Total empleados Grupo CaixaBank	>>> 49.762	>>> 21
% hombres empleados Grupo CaixaBank	>>> 44,50%	>>> 21
% mujeres empleados Grupo CaixaBank	>>> 55,50%	>>> 21
Posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank	>>> 99,90%	>>> 21



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

» CRITERIO ASG SOCIAL



Indicadores

2021

Página

Plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo	>>>	100 %	>>> 21
Empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank	>>>	588	>>> 21
Brecha salarial de Grupo CaixaBank	>>>	1,05 %	>>> 21
Mujeres en posiciones directivas en CaixaBank	>>>	41,3 %	>>> 21;32
Mujeres en el Consejo de Administración	>>>	40,0 %	>>> 21;32
Inversión en formación en CaixaBank	>>>	>12 MM €	>>> 22
Horas de formación	>>>	3.943.021	>>> 22
Formación online	>>>	98,20 %	>>> 22
Horas de formación por empleado	>>>	81,8	>>> 22
Profesionales de CaixaBank certificados en MIFID II	>>>	32.088	>>> 22
Profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario	>>>	30.664	>>> 22
Empleados de CaixaBank con compensación variable ligada a calidad en el servicio	>>>	98,80 %	>>> 22
Empleados CaixaBank que han superado la formación "ASG" (Ambiental, Social y Gobernanza)	>>>	27.854	>>> 22
Mucho por hacer	>>>	✓	>>> 25
imagin: tips financieros para jóvenes	>>>	✓	>>> 25
elBulliFoundation	>>>	✓	>>> 25
CaixaBankResearch	>>>	✓	>>> 26
IESE Cátedra CaixaBank	>>>	✓	>>> 26
CaixaBankTalk	>>>	✓	>>> 26
Voluntariado	>>>	✓	>>> 26;30
Accion Social con alianzas	>>>	✓	>>> 27
GAVI, the Vaccine Alliance	>>>	✓	>>> 28
Acción Social BPI	>>>	✓	>>> 29
Acción Social propia	>>>	✓	>>> 30
Empleados con discapacidad en 2021	>>>	588	>>> 31
Plan de Igualdad: acuerdo con la representación sindical	>>>	100 %	>>> 32
Oficinas accesibles CaixaBank	>>>	86 %	>>> 34

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

>> CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores		2021	Página
Oficinas donde se han eliminado barreras en 2021	>>>	16	>>> 34
Cajeros accesibles en España	>>>	100%	>>> 34
Cajeros que disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos en España	>>>	100%	>>> 34
Vivienda social	>>>	✓	>>> 35
SACH	>>>	✓	>>> 35
MicroBank: proyectos apoyados con microcréditos y otros préstamos con impacto social	>>>	107.222	>>> 37
MicroBank: volumen total de microcréditos	>>>	953 MM €	>>> 37
MicroBank: entidades activas colaboradoras	>>>	270	>>> 37
Microcréditos Familiar	>>>	✓	>>> 38
Microcréditos Negocios	>>>	✓	>>> 38
Puestos de trabajo generados por cada microcrédito	>>>	0,87	>>> 38
Otra financiación con impacto social	>>>	✓	>>> 39
Cuentas sociales / cuentas inserción	>>>	211.432	>>> 40
Proyecto de Valor Social: importe recaudado para diferentes causas sociales	>>>	1,3 MM €	>>> 45
Emisión bonos sociales	>>>	✓	>>> 48
Principales impactos bonos sociales	>>>	✓	>>> 48
Clientes digitales particulares de CaixaBank	>>>	73,10%	>>> 55
Penetración digital España	>>>	40,00%	>>> 55
Clientes digitales en BPI Net	>>>	51,10%	>>> 55
Clientes digitales	>>>	10,5 MM	>>> 55
Clientes 100% digital	>>>	14,3%	>>> 55
Clientes Omnicanal	>>>	85,7%	>>> 55
Clientes Web	>>>	9%	>>> 55
Clientes Móvil	>>>	53,8%	>>> 55
Clientes Móvil+Web	>>>	39,1%	>>> 55
Margen del cliente omnicanal respecto al cliente físico	>>>	72%	>>> 55
Vinculación media del cliente omnicanal respecto al cliente físico	>>>	47,40%	>>> 55



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

» CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores

2021

Página

Cientes se conectan diariamente	>>>	3 MM	>>>	55
Volumen de compras realizadas con el móvil	>>>	1,15 MM	>>>	55
Tarjetas descargadas en el teléfono móvil	>>>	3,8 MM	>>>	55
Puntos de venta	>>>	713.243	>>>	55
Cientes de Bizum	>>>	3 MM	>>>	55
Comercialización por canales digitales de planes de pensiones	>>>	31,00 %	>>>	55
Comercialización por canales digitales de fondos de Inversión y Carteras	>>>	28,00 %	>>>	55
Comercialización por canales digitales de tarjetas	>>>	12,00 %	>>>	55
InTouch: clientes	>>>	2,3 MM	>>>	56
imagin: clientes	>>>	3,7 MM	>>>	56
imagin: iniciativas imaginPlanet e imaginChangers	>>>	✓	>>>	56



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

>> CRITERIO ASG GOBERNANZA

Indicadores	2021	Página
Aportación directa e indirecta al PIB español >>>	11.519 MM €	>>> 6
% aportación directa e indirecta al PIB español >>>	0,96 %	>>> 6
Aportación directa e indirecta al PIB portugués >>>	913 MM €	>>> 6
% aportación directa e indirecta al PIB portugués >>>	0,43 %	>>> 6
Valor añadido Bruto de CABK sobre el sector financiero y de seguros >>>	17,00 %	>>> 6
Valor añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros >>>	6,80 %	>>> 6
Tributos de terceros recaudados (España) >>>	4.074 MM €	>>> 6
Tributos pagados y recaudados de terceros atribuidos al Grupo >>>	5.226 MM €	>>> 6
Contribución al FGD (Fondo de Garantía de Depósitos) >>>	396 MM €	>>> 6
Contribución al FUR (Fondo Único de Resolución) >>>	181 MM €	>>> 6
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal) >>>	22 MM €	>>> 6
Tributos recaudados en nombre de terceros >>>	1.820 MM €	>>> 6
Tributos indirectos >>>	687 MM €	>>> 6
Seguridad Social a cargo de la Empresa >>>	672 MM €	>>> 6
Tributos directos >>>	895 MM €	>>> 6
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - España >>>	57.108	>>> 7;23
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - Portugal >>>	6.738	>>> 7;23
Recursos de clientes España >>>	619.971 MM €	>>> 12
Activos totales España >>>	680.036 MM €	>>> 12
Créditos a la clientela España >>>	352.951 MM €	>>> 12
Cuotas en España >>>	✓	>>> 12
Cuotas Portugal >>>	✓	>>> 12
Indicadores principales de Banca Particulares >>>	✓	>>> 13
Indicadores principales de Banca Premier >>>	✓	>>> 13
Indicadores principales de Negocio y Emprendedores >>>	✓	>>> 13
Indicadores principales de Banca Privada >>>	✓	>>> 14
Indicadores principales de CIB & International Banking >>>	✓	>>> 14



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

» CRITERIO ASG GOBERNANZA



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

Indicadores	2021	Página
Indicadores principales de Banca de Empresas	✓	>>> 14
Indicadores principales de AgroBank	✓	>>> 15
Cientes Grupo CaixaBank	20,7 MM	>>> 17
Cientes CaixaBank	18,9 MM	>>> 17
Cientes BPI	1,8 MM	>>> 17
Penetración clientes particulares en España	43,00%	>>> 17
Penetración #1 banco principal para clientes particulares	32,00%	>>> 17
Porcentaje participación <i>Free float</i> de gestión	53,70%	>>> 19
Porcentaje participación Fundación "la Caixa"	30%	>>> 19
Porcentaje participación FROB	16,10%	>>> 19
Porcentaje participación Autocartera, Consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	0,10%	>>> 19
<i>Free float</i> - institucionales internacionales	57,7%	>>> 19
<i>Free float</i> - institucionales nacionales	12,6%	>>> 19
<i>Free float</i> - minoristas	28%	>>> 19
<i>Free float</i> - empleados	1,7%	>>> 19
Accionistas	663.457	>>> 19
Capitalización bursátil	19.441MM €	>>> 19
Dividendo	0,1463 €/acción	>>> 19
Ratio <i>pay-out</i>	50%	>>> 19
Accionistas informados mensualmente a través de la Newsletter Accionistas	>230.000	>>> 20
Accionistas conectados a encuentros corporativos virtuales	2.891	>>> 20
Miembros del Comité consultivo de accionistas	12	>>> 20
<i>Free float</i> institucional en manos de inversores extranjeros	82%	>>> 20
Reuniones con inversores en <i>roadshows</i> y conferencias	406	>>> 20
Analistas que siguen la acción de CaixaBank y se les atiende individualmente	32	>>> 20
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales	344	>>> 20
Sueldos y salarios Grupo CaixaBank	2.790 MM €	>>> 22

>> CRITERIO ASG GOBERNANZA

Indicadores	2021	Página
Proveedores del Grupo CaixaBank	>>> 3.390	>>> 23
Facturado por proveedores al Grupo CaixaBank	>>> 2.979 MM €	>>> 23
Proveedores locales en España	>>> 97%	>>> 23
Periodo medio de pago de los proveedores	>>> 22,1	>>> 23
Proveedores que han completado el proceso de homologación durante 2021	>>> 882	>>> 23
Volumen adjudicado a CEE (Centros Especiales de Empleo)	>>> 7,3 MM €	>>> 23
Procesos negociados con negociación electrónica	>>> 851	>>> 23
Volumen de negociación electrónica	>>> 636 MM €	>>> 23
Proveedores con sistema de gestión ambiental o certificado ISO 14001	>>> 1.402	>>> 24
Auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras	>>> 30	>>> 24
VidaCaixa: recursos gestionados de clientes CaixaBank	>>> 106.032 MM €	>>> 41
VidaCaixa: primas y aportaciones comercializadas	>>> 10.059 MM €	>>> 41
VidaCaixa: prestaciones abonadas	>>> 4.216 MM €	>>> 41
VidaCaixa: cuota de mercado en seguros de vida total en España	>>> 33,90%	>>> 41
VidaCaixa: cuota de mercado en planes de pensiones en España	>>> 33,90%	>>> 41
VidaCaixa: recursos gestionados de clientes Portugal	>>> 7.978 MM €	>>> 41
VidaCaixa: cuota de mercado en seguros de vida en Portugal	>>> 12,3%	>>> 41
VidaCaixa: distribución clientes España+Portugal	>>> ✓	>>> 41
VidaCaixa: las inversiones que tienen en consideración criterios ASG	>>> 100%	>>> 42
VidaCaixa: % patrimonio con calificación alta de sostenibilidad según SFDR	>>> 47,2%	>>> 42
VidaCaixa: volumen patrimonio con calificación alta de sostenibilidad según SFDR	>>> 22.165 MM €	>>> 42
VidaCaixa: distribución patrimonio de productos bajo SFRD (planes de pensiones en España)	>>> ✓	>>> 42
VidaCaixa: Proxy Voting	>>> ✓	>>> 42
VidaCaixa: Engagement	>>> ✓	>>> 42
CaixaBank Asset Management: cuota de mercado de fondos de inversión en España	>>> 24,50%	>>> 43
CaixaBank Asset Management: activos bajo gestión España	>>> 84.507 MM €	>>> 43
CaixaBank Asset Management: gestión discrecional de carteras España	>>> 44.164 MM €	>>> 43



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

» CRITERIO ASG GOBERNANZA



Indicadores

2021

Página

CaixaBank Asset Management: cuota de mercado de fondos de inversión en Portugal	>>>	17,20 %	>>> 43
CaixaBank Asset Management: activos bajo gestión en Portugal	>>>	7.959 MM €	>>> 43
CaixaBank Asset Management: gestión discrecional de carteras en Portugal	>>>	4.090 MM €	>>> 43
CaixaBank Asset Management: gestión activos bajo gestión en Luxemburgo	>>>	967 MM €	>>> 43
CaixaBank Asset Management: mujeres gestoras de fondos sobre el total	>>>	39,80 %	>>> 43
CaixaBank Asset Management: las inversiones que tienen en consideración criterios ASG	>>>	100,00 %	>>> 44
CaixaBank Asset Management: distribución patrimonio de productos bajo SFRD (España)	>>>	✓	>>> 44
CaixaBank Asset Management: distribución patrimonio de productos bajo SFRD (Portugal)	>>>	✓	>>> 44
CaixaBank Asset Management: exposición a bonos sostenibles	>>>	✓	>>> 44
CaixaBank Asset Management: <i>Proxy Voting</i>	>>>	✓	>>> 44
CaixaBank Asset Management: <i>Engagement</i>	>>>	✓	>>> 44
Servicio Atención al Riesgo Reputacional (SARR)	>>>	✓	>>> 50
Facturación tarjetas	>>>	64.214 MM €	>>> 55
Invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank	>>>	>50 MM €	>>> 57
Principales indicadores seguridad de la información	>>>	✓	>>> 57
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank	>>>	1.265 MM €	>>> 58
Principales indicadores eficiencia y digitalización	>>>	✓	>>> 58
Gobernanza de la Sostenibilidad	>>>	✓	>>> 60
Principales políticas de ética e integridad	>>>	✓	>>> 61
Principales Comités	>>>	✓	>>> 62
Canal de Consultas y Denuncias	>>>	✓	>>> 63
Adhesiones y alianzas	>>>	✓	>>> 64
Índices y <i>ratings</i> de sostenibilidad	>>>	✓	>>> 66
Objetivos de Desarrollo Sostenible	>>>	✓	>>> 68
Estudio de Materialidad y ODS	>>>	✓	>>> 74
Reconocimientos 2021	>>>	✓	>>> 75

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